

New technology adaptation

Technologie werkt pas als medewerkers het omarmen

Nieuwe telefoons, applicaties en software... Al biedt u uw medewerkers de mooiste technologische tools, u ondervindt altijd weerstand. Die weerstand wordt echter aanzienlijk minder als u nieuwe technologie op een slimme, communicatieve manier introduceert. Sterker nog: door te focussen op aanpassing van het gedrag van uw medewerkers, zullen zij de nieuwste technologie sneller omarmen. En dat ziet u terug in betere bedrijfsresultaten.

De concurrentie voorblijven betekent: altijd een stap vóór lopen. Dat doet u door bovenop het nieuws te zitten en uw medewerkers het eerst de beste en nieuwste tools in handen te geven. Zodat u nog sneller nóg betere bedrijfsresultaten boekt. De invoering van nieuwe technologie gaat gepaard met veranderingen. En die zorgen soms voor onrust bij uw medewerkers. Daaraan wordt soms voorbij gegaan. Organisaties focussen op de technologie, de processen en het managen van de invoering. En vergeten de medewerkers tijdig bij het proces te betrekken. Een gemiste kans. Want medewerkers zijn de belangrijkste stakeholders. Als eindgebruikers bepalen zij het succes van de invoering en de performance. Pas als zij de nieuwe technologie omarmen, boekt u betere bedrijfsresultaten. Daarom is het zo belangrijk om medewerkers te activeren en te ondersteunen bij een goed gebruik van nieuwe technologie.

Onze oplossing

Voordat uw medewerkers nieuwe technologie gaan omarmen, moet er een gedragsverandering bij hen teweeg gebracht worden. Wij helpen u bij die verandering, en wel op de volgende 4 niveaus: bewustwording (ik ken het), kennis (ik kan het), houding (ik wil het) en gedrag (ik doe het). Met onze aanpak zorgen we ervoor dat medewerkers (en andere stakeholders) het gewenste gedrag gaan vertonen. Als uitgangspunt voor ons plan van aanpak nemen we de impact die de invoering van een nieuwe tool heeft op uw medewerkers. Een functioneel ontwerp en de situationele context vormen de basis bij het opstellen van het adaptatieplan.

Dat plan bestaat uit:

- Stakeholder-analyse
- Communicatieplan
- Opleidingsplan
- Communicatiematrix
- Communicatiekalender
- Eindgebruikersondersteuning

In het plan komen communicatie, training (formeel en informeel leren) en ondersteuning bij elkaar. Niet alle interventies zijn even doeltreffend voor iedere doelgroep. Sommige interventies hebben soms zelfs een averechts effect. Een training geven aan iemand die allang weet hoe de knoppen werken, levert frustratie en dus weerstand op. Door naar de gebruikers en de technologie te kijken vanuit de perspectieven willen en kunnen, kiezen we slim de juiste interventie. Ligt de focus op de 'behoefte aan willen', dan gaat het er vooral om medewerkers te motiveren door de voordelen van de nieuwe tools te benadrukken. Ligt de focus op 'behoefte aan kunnen', dan richten we ons op training van medewerkers. Dat kan klassikaal, online, via video-instructies of games... Net wat per doelgroep het beste past.

Uw medewerkers moeten de nieuwe technologie gaan omarmen. Dat vraagt om een gedragsverandering



Uw voordelen

- Uw medewerkers gaan makkelijker mee met technologische veranderingen doordat onze aanpak zich richt op bewustwording, kennis, houding en gedrag
- U boekt betere en snellere businessresultaten doordat wij de interventies afstemmen op de behoeften van uw medewerkers én de technologie
- U heeft de mogelijkheid te mixen met formeel en informeel leren, net wat het beste past bij de verschillende soorten medewerkers in uw organisatie
- Uw omgeving is ons uitgangspunt, daarom sluit onze aanpak altijd naadloos aan
- Als uw medewerkers de nieuwe tools omarmen, zijn ze gemotiveerd deze goed te gebruiken, wat leidt tot meer betrokkenheid en een hogere productiviteit

Niet iedere technologie vraagt om dezelfde interventies

Waarom KPN Consulting?

Bij organisatieveranderingen gaan wij uit van de mensen in uw organisatie en laten processen en technologie daarop aansluiten. Niet andersom. Dankzij onze uitgebreide kennis en expertise, zorgen we altijd voor een juiste match tussen uw mensen en de onze. Zo hebben we communicatiespecialisten en gedragsdeskundigen in huis. Zij kunnen met aandacht voor uw mensen, een gedragsverandering teweeg brengen rond het gebruik van nieuwe technologie. Daarbij beperken we ons niet tot traditionele leermethodes zoals trainingen, maar maken we gebruik van professionele communicatiewerkmethoden. Zo bepalen we met een stakeholderanalyse welke stakeholders we met welke informatie en middelen gaan benaderen voor het maximale leer- en gedragseffect.

KPN Consulting: klaar voor de toekomst

KPN Consulting is het ICT-adviesbedrijf van KPN, Nederlands marktleider in geïntegreerde IT- en telecommunicatiediensten. Onze visie is dat ICT veel meer is dan de inzet van technologie. Het vergroten van de daadkracht van mens en organisatie staat bij ons voorop. Al decennia identificeren we nieuwe technologieën en vertalen deze naar toekomstbestendige en mensgerichte oplossingen. Oplossingen die helpen ambities en doelen te realiseren. Niet voor niets hebben we een eigen opleidingsinstituut: 1 op de 3 ICT'ers in Nederland is hier opgeleid. Met ruim 1.200 gepassioneerde professionals en sterke wortels in de maatschappij, zorgen we dat organisaties klaar zijn voor de toekomst.

Meer informatie

Charles van Swieten

Senior Business Consultant
06-29 52 53 98
charles.vanswieten@kpn.com

Maaïke Anema

Senior Business Consultant
06-29 52 76 48
maaike.anema@kpn.com

QR-code

Gebruik de QR-code om dit document te bekijken op uw smartphone of tablet

