

DAVO-gebruiksanalyse voor systemen

Deze gebruiksanalyse helpt je organisatie om de volwassenheid van aanwezige systemen te evalueren en biedt concrete handvatten om van daaruit te verbeteren. Dit doe je door systemen te scoren aan de hand van vijf dimensies:

Dimensie 1 - Gebruik van het systeem

In deze dimensie evalueer je hoe groot de populatie van gebruikers van je ICT-systeem is en hoe actief ze het systeem gebruiken.

Score 1: Slechts een klein aantal medewerkers gebruikt het systeem actief.

Score 2: Het systeem wordt gebruikt door een beperkte groep medewerkers, maar de meerderheid gebruikt het niet of nauwelijks.

Score 3: Het systeem wordt door een redelijk aantal medewerkers gebruikt, maar er zijn nog veel niet-gebruikers.

Score 4: Het systeem wordt breed gebruikt, maar niet door iedereen in de organisatie.

Score 5: Alle relevante medewerkers gebruiken het systeem actief.

Hulpmiddelen

- Aanwezige functionaliteit: analyseer of er andere systemen met soortgelijke functionaliteit die wellicht het gebruik beïnvloeden.
- Gebruikscijfers: Verzamel data over de activering van accounts en het gebruik van het systeem. Dit kan door te kijken naar logins, gebruikersactiviteit en het aantal actieve licenties.
- Feedback van managers: Vraag afdelingsmanagers naar het gebruik van het systeem binnen hun teams.
- Gebruiksvriendelijkheidsonderzoeken: Organiseer enquêtes onder medewerkers om te achterhalen waarom bepaalde groepen het systeem wel of niet gebruiken.

Dimensie 2 - Gebruik je de volledige functionaliteit van het systeem

In deze dimensie evalueer je of je de volledige functionaliteit van het ICT-systeem gebruikt.

Score 1: Het systeem wordt slechts voor een handvol functies gebruikt.

Score 2: Medewerkers gebruiken een beperkt aantal functies van het systeem.

Score 3: De meeste functies worden gebruikt, maar niet consistent.

Score 4: De meeste medewerkers gebruiken een breed scala aan functies, maar niet alle.

Score 5: Alle functies van het systeem worden door alle gebruikers optimaal benut.

Hulpmiddelen

- Functionele rapportage: Analyseer welke functies van het systeem het meest en het minst gebruikt worden.
- Gebruikerssessies: Organiseer sessies waarbij medewerkers laten zien hoe ze het systeem gebruiken. Dit kan helpen om te begrijpen welke functies ze over het hoofd zien.
- Analyse van systeemlogs: Gebruik logbestanden om te zien welke functionaliteiten het vaakst en het minst worden aangeroepen.

Dimensie 3 - Kennis en vaardigheden van het systeem

In deze dimensie evalueer je of de juiste kennis en de juiste vaardigheden aanwezig zijn bij de gebruikers van het ICT-systeem.

Score 1: Medewerkers hebben weinig tot geen kennis van het systeem.

Score 2: Enkele medewerkers hebben beperkte kennis, maar de meerderheid heeft onvoldoende vaardigheden.

Score 3: De meeste medewerkers hebben redelijke kennis van het systeem, maar er blijven hiaten.

Score 4: De meeste medewerkers beschikken over goede kennis, maar er is ruimte voor verdieping.

Score 5: Alle relevante medewerkers hebben diepgaande kennis en kunnen het systeem optimaal gebruiken.

Hulpmiddelen

- Verzamel feedback van trainingen om te begrijpen in hoeverre medewerkers de systeemkennis beheersen.
- Laat medewerkers zichzelf beoordelen op hun kennis van het systeem.
- Voer periodieke toetsen uit om te meten welke medewerkers het systeem goed begrijpen en welke gebieden verbetering behoeven.

Dimensie 4 - Verbeteren van werkprocessen

In deze dimensie evalueer je of het ICT-systeem een bijdrage levert of heeft geleverd aan het verbeteren van werkprocessen.

Score 1: Het systeem heeft geen merkbare invloed op de werkprocessen.

Score 2: Er zijn enkele kleine verbeteringen, maar de meeste processen blijven ongewijzigd.

Score 3: Het systeem heeft positieve effecten op sommige werkprocessen, maar er blijven inefficiënties bestaan.

Score 4: Het systeem heeft veel werkprocessen verbeterd, maar sommige processen kunnen nog efficiënter.

Score 5: Het systeem heeft alle belangrijke werkprocessen geoptimaliseerd en gestroomlijnd.

Hulpmiddelen

- Vergelijk de werkprocessen vóór en na de implementatie van het systeem om te zien welke verbeteringen zijn doorgevoerd.
- Vraag medewerkers welke processen ze als verbeterd ervaren en welke niet.
- Meet de efficiëntie van werkprocessen via relevante prestatie-indicatoren zoals doorlooptijd, foutpercentages, en klanttevredenheid.

Dimensie 5 - Bijdrage aan organisatiedoelen

In deze dimensie evalueer je of het ICT-systeem een bijdrage levert of heeft geleverd aan het behalen van de organisatiedoelstellingen en/of strategische doelen.

Score 1: Het systeem draagt nauwelijks bij aan de organisatiedoelen.

Score 2: Het systeem levert enkele voordelen, maar de bijdrage aan de organisatiedoelen is minimaal.

Score 3: Het systeem draagt redelijk bij aan de organisatiedoelen, maar de impact is inconsistent.

Score 4: Het systeem draagt substantieel bij aan de organisatiedoelen, er is ruimte voor verdere optimalisatie.

Score 5: Het systeem levert maximale voordelen en draagt volledig bij aan de strategische organisatiedoelen.

Hulpmiddelen

- KPI's en doelstellingen: Meet de impact van het systeem op strategische doelen, zoals klanttevredenheid, omzetgroei of kostenbesparing.
- Data-analyse: Voer een analyse uit van de operationele en financiële data om de concrete bijdrage van het systeem te meten.
- Feedback van leiderschap: Vraag aan de directie of de strategische doelen worden ondersteund door het gebruik van het systeem en hoe het bijdraagt aan de bedrijfsresultaten.