

Enquête naar de effectieve inzet van technologie: resultaten en aanbevelingen

Datum: 15-02-2025

Versie 1.0

Auteur: René Wieringa, MSc BEng

Inhoudsopgave

Samenvatting	3
Doelgroep.....	4
De volwassenheid van technologie, vernieuwing, beheer en ondersteuning.....	4
Eindgebruikers en cultuur	5
Productievere inzet en baten	8
Visie en strategie	12
Conclusie	14

Samenvatting

Volwassenheid

- ✓ De volwassenheid van de technologie wordt beoordeeld op een gemiddelde van 2,33 (op een schaal van 1-5)
- ✓ De volwassenheid van vernieuwing, beheer en ondersteuning van technologie wordt beoordeeld op een gemiddelde van 2,36 (op een schaal van 1-5)
- ✓ Belangrijke factoren die hier invloed op hebben zijn heldere regievoering, implementatieproblemen, volwassenheid van de ICT-afdeling en adoptieverschillen per team of doelgroep.

Gebruikers en cultuur

- ✓ Gemiddeld ervaart 64% weerstand bij het in gebruik nemen van nieuwe technologie of het verbeteren van het gebruik van bestaande technologie.
- ✓ Het inzetten van ondersteuningsmiddelen om het gebruik te verhogen wordt redelijk tot goed als effectief ervaren (84%).
- ✓ Diverse factoren die invloed hebben op cultuur. Voorbeelden hiervan zijn hiërarchie, focus op uitzonderingen, autonomie en een leercultuur.

Baten van digitale adoptie

- ✓ 60% vindt dat er te weinig rendement wordt gehaald uit de huidige systemen en methodieken
- ✓ Gemiddeld 20% scoort het niveau waarop technologie (ICT-systemen en methodieken) in gebruik in als onvoldoende. Gemiddeld 35% scoort het niveau matig.
- ✓ 56% geeft aan dat er niet actief op het effectieve gebruik van technologie wordt gestuurd en dat het niet actief wordt gemeten.
- ✓ Een consistente toepassing van methodieken wordt ervaren als een concreet verbeterpunt, net zoals de betrokkenheid van gebruikers en de invloed op werkprocessen.

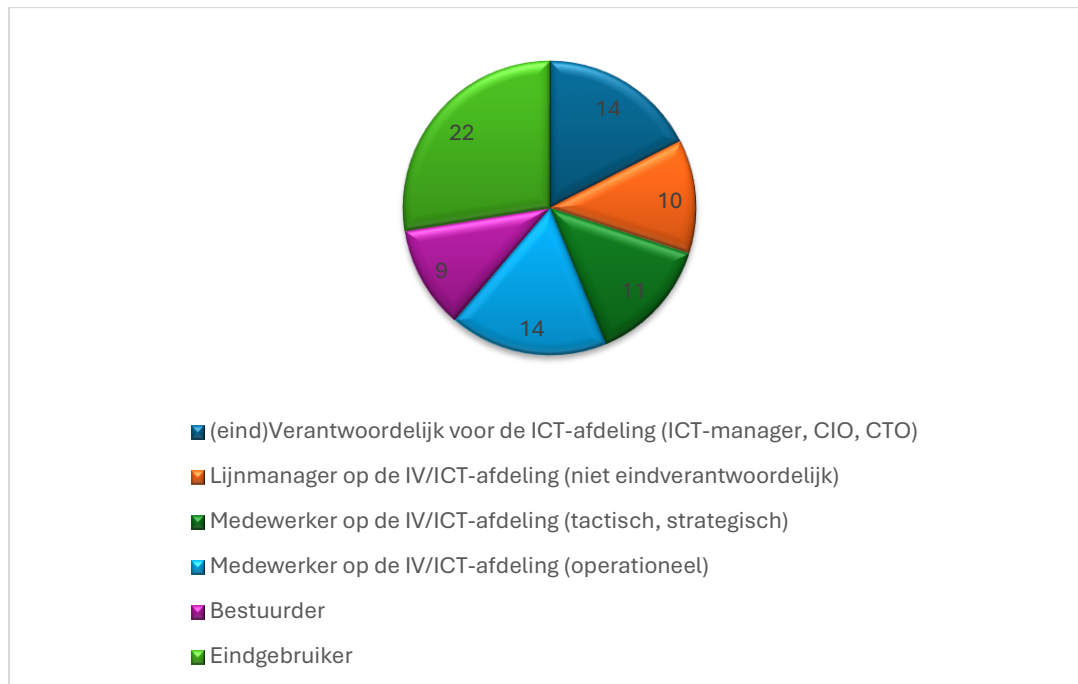
Visie en strategie

- ✓ 34% geeft aan dat binnen hun organisatie optimaal gebruik van systeem geen strategisch thema is. 15% geeft aan dat dit wel een thema of doelstelling is.
- ✓ 57% geeft aan dat de organisatie een duidelijke visie heeft op het gebruik van nieuwe technologie.
- ✓ Behoeftestelling wordt absoluut gezien als kracht. Zaken als verandermanagement en data-analyse hebben meer aandacht nodig om de adoptie van nieuwe technologie goed onder controle te krijgen.

Disclaimer: dit betreft géén onderzoek met wetenschappelijke conclusies, maar een enquête om een indicatie te geven en inzicht te genereren. Aan de uitkomsten kunnen geen rechten worden ontleend.

Doelgroep

150 respondenten zijn bevroegd. In totaal hebben 80 respondenten de enquête ingevuld. De verdeling in rollen zie je in onderstaande grafiek.



De volwassenheid van technologie, vernieuwing, beheer en ondersteuning

Met de vragen binnen dit thema is onderzocht hoe de benaderde respondenten – op basis van hun ervaring en inschatting – de volwassenheid beoordelen van:

- de huidige technologie (systemen en methodieken);
- de processen voor vernieuwing, beheer en ondersteuning binnen hun organisatie.

De uitkomsten laten zien:

- Volwassenheid technologie: gemiddeld 2,33 op een schaal van 1–5.
- Volwassenheid vernieuwing, beheer en ondersteuning: gemiddeld 2,36 op een schaal van 1–5.

Belangrijkste bevindingen:

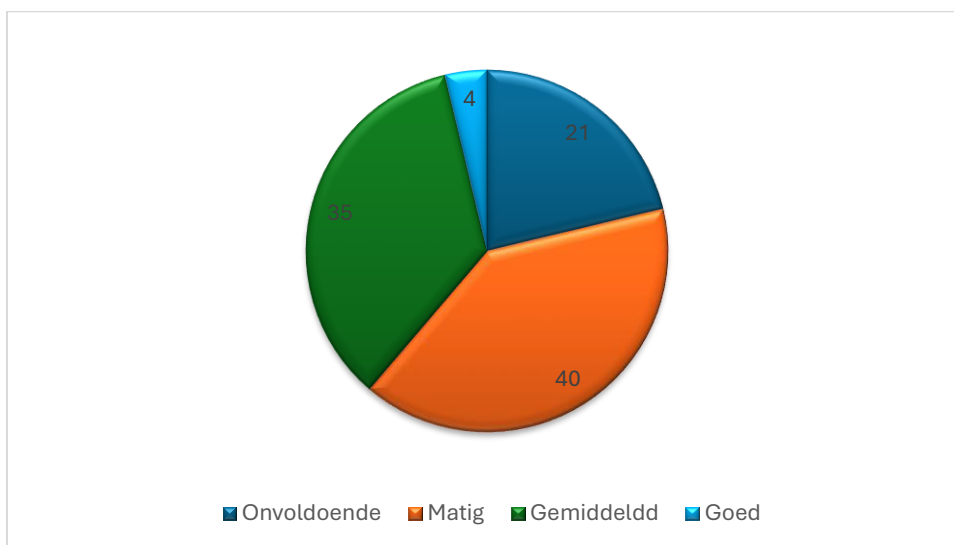
- Uitbesteding & regie: Er wordt veel gebruikgemaakt van Cloud-oplossingen en er zijn lopende transitie van beheer- naar regieorganisaties. Beperkte capaciteit wordt hierbij vaak als knelpunt genoemd.
- Implementatieproblemen: Hoewel systemen zijn geïmplementeerd, functioneren ze niet altijd optimaal. Optimalisatie en structureel leren maken onvoldoende deel uit van de organisatiecultuur, wat innovatie belemmert.

- Volwassenheidsniveau: Er is nog veel inhaalwerk nodig om de basis op orde te brengen en de volwassenheid van de ICT-afdeling te verhogen. Er wordt nog te vaak ad hoc gewerkt, en het strategisch volwassenheidsniveau blijft beperkt.
- Innovatiebeperkingen: De ambitie om te innoveren is aanwezig, maar een tekort aan budget en personeel vormt een belangrijke belemmering voor realisatie.
- Verschillen in adoptie: Nieuwe methodieken en systemen worden ingevoerd, maar de mate van adoptie verschilt sterk per medewerker en per team.

Eindgebruikers en cultuur

Technologische kennis en kunde bij eindgebruikers

Het kennisniveau van eindgebruikers wordt door de respondenten over het algemeen als *matig* beoordeeld. De onderstaande grafiek toont de verdeling van de opgegeven scores, weergegeven in percentages.

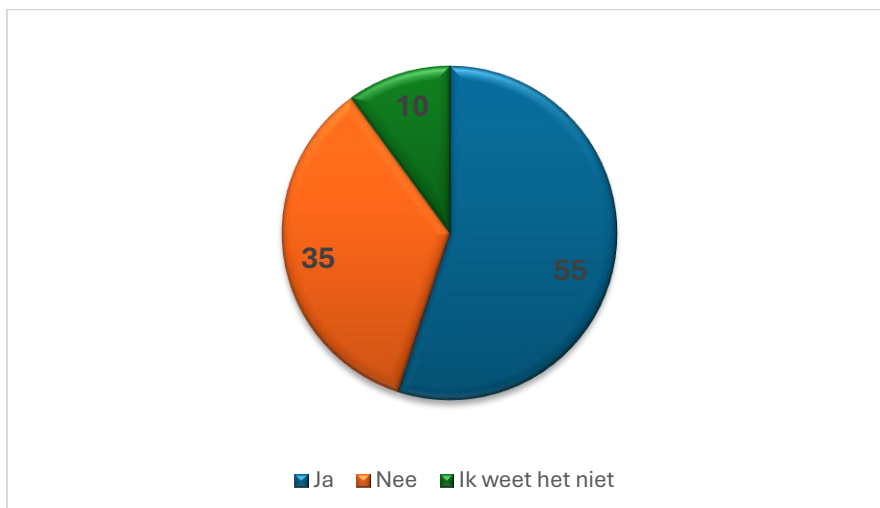
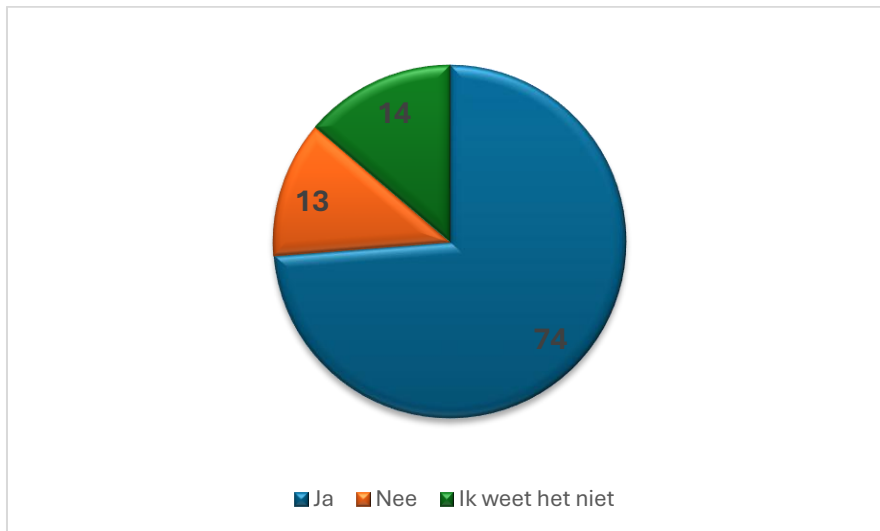


Belangrijke aanvullingen bij deze “score” zijn:

- Gebruikers hebben vaak een beperkte kennis van technologie, inclusief de implicaties, duurzaamheid, risico's en kosten.
- De vaardigheden variëren per afdeling. Veel gebruikers hebben moeite met nieuwe technologieën en missen structurele digitale vaardigheidstraining.
- De nieuwe generatie gebruikers is technisch beter onderlegd, in tegenstelling tot de oudere generatie.
- De digitale vaardigheid is gevoelsmatig laag.
- De zelfredzaamheid is vaak niet voldoende aanwezig bij gebruikers.

Weerstand tegen verandering van technologie

De weerstand bij het in gebruik nemen van nieuwe systemen is erg hoog. 74% ervaart weerstand bij het in gebruik nemen van nieuwe technologie.



Bij het verbeteren van het gebruik van de huidige systemen wordt weliswaar minder, maar toch ook stevige weerstand ervaren door 55%. De groep die hier geen weerstand ervaart is met 35% veel kleiner dan bij nieuwe technologie.

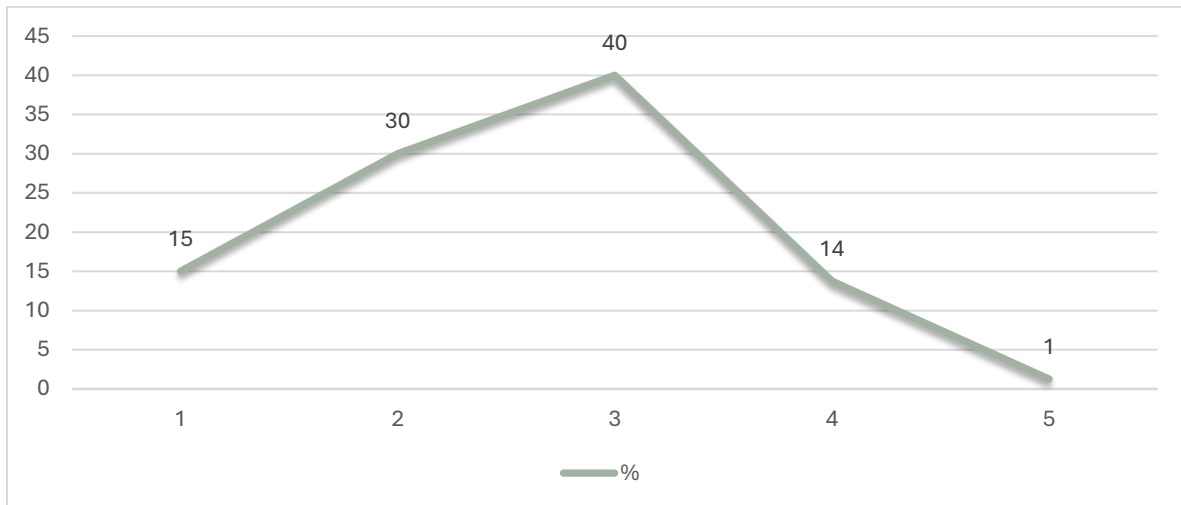
De belangrijkste factoren die hier invloed op hebben zijn:

- ✓ Inspraak en betrokkenheid door eindgebruikers (70%)
- ✓ Microculturen (60%)
- ✓ Gebruikersvriendelijkheid van het systeem of de methodiek (42%)
- ✓ Het uitblijven van communicatie (57%)
- ✓ Te weinig integratie met werkprocessen (42%)
- ✓ Generatieverschillen (48%)

Disclaimer: de percentages in bovenstaand overzicht geeft het aantal keren weer dat er door de respondenten voor dit antwoord is gekozen. Een score van 58% betekent dat 58% van de respondenten voor dit antwoord heeft gekozen.

Ondersteuningsmiddelen voor het vergroten van het gebruik

Het niveau van ondersteuningsmiddelen wordt redelijk tot goed ervaren. 15% scoort hier onvoldoende. 84% begeeft zich in de groep die matig tot zeer goed beoordeeld.



De middelen die worden ingezet om digitale adoptie te stimuleren zijn:

- ✓ Trainingen (specifiek voor systemen of methodieken (72%))
- ✓ Gerichte ondersteuning en advies (62%)
- ✓ Workshops (45%)
- ✓ Communicatiecampagnes (45%)
- ✓ Support vanuit het leiderschapsteam (38%)

Disclaimer: de percentages in bovenstaand overzicht geeft het aantal keren weer dat er door de respondenten voor dit antwoord is gekozen. Een score van 58% betekent dat 58% van de respondenten voort dit antwoord heeft gekozen.

De impact van cultuur op het verbeteren van het gebruik van technologie

Cultuur en leiderschap zijn cruciaal voor het succesvol gebruik van systemen en methodieken. Goede communicatie, actief sponsorschap en voorbeeldgedrag zijn essentieel.

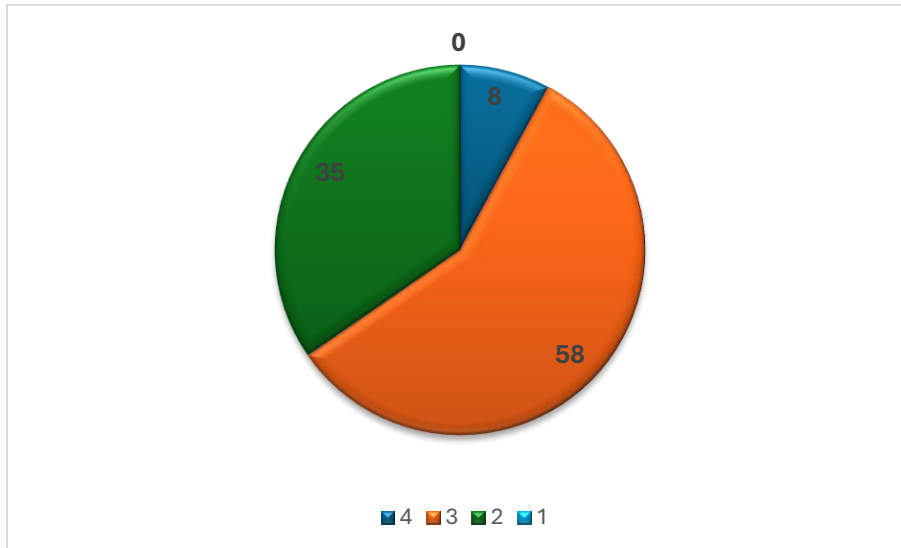
- Remmende factoren: hiërarchisch gedrag, focus op uitzonderingen, en weerstand tegen verandering kunnen de adoptie belemmeren.
- Factoren voor succes: de snelheid en effectiviteit van adoptie worden beïnvloed door hiërarchie, communicatie, innovatiegerichtheid, autonomie en leermogelijkheden.
- Belang van context: de adaptatie van systemen varieert per team of afdeling. Decentrale IT, een goed leiderschapsteam en het inzicht in het belang van IT voor werkprocessen spelen een rol.
- Organisatiekenmerken: een cultuur die gericht is op het in stand houden in plaats van verbeteren, een trage organisatie met een focus op maatwerk, en hiërarchische structuren kunnen de adoptie van systemen vertragen en negatief beïnvloeden.

Productievere inzet en baten

Bijdrage van technologie aan productiviteit

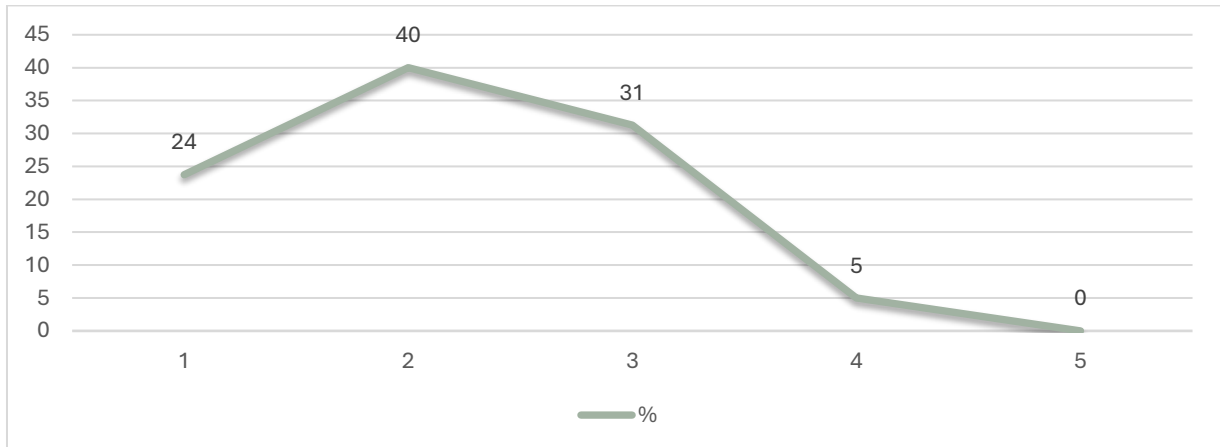
Op de vraag in hoeverre technologie bijdraagt aan het verhogen van de productiviteit binnen de organisatie, gaven de respondenten de volgende antwoorden. De verdeling in de grafiek is als volgt:

- Groep 1 – Onvoldoende bijdrage (8%)
De ICT-systemen en -methodieken leveren te weinig rendement op en dragen onvoldoende bij aan de productiviteit en effectiviteit van de organisatie. Verbetering is dringend nodig.
- Groep 2 – Beperkte bijdrage (35%)
De systemen en methodieken worden enigszins gebruikt. Er wordt te weinig rendement behaald en de bijdrage aan de effectiviteit is beperkt. Er is nog veel werk te verrichten om te verbeteren.
- Groep 3 – Redelijke bijdrage (58%)
De systemen en methodieken worden voldoende gebruikt. Het rendement is acceptabel en draagt bij aan de effectiviteit van de organisatie, al blijven verbeterpunten aanwezig.
- Groep 4 – Maximale bijdrage (0%)
De systemen en methodieken worden optimaal ingezet en leveren veel rendement, met een sterke bijdrage aan de effectiviteit van de organisatie. In de huidige meting kwam deze groep echter niet voor.



Wordt het gewenste rendement of baten uit digitale adoptie gehaald?

64% vindt dat er te weinig rendement uit digitale adoptie wordt gehaald, waarvan 24% dit echt onvoldoende vindt.



De belangrijkste baten die worden genoemd zijn:

- ✓ Operationele baten, waarmee wordt gedoeld op de effectiviteit in het werkproces (78%).
- ✓ Financiële baten, waarmee wordt gedoeld op lagere kosten (43%)
- ✓ Innovatieve baten (40%)
- ✓ Culturele baten, bijvoorbeeld het verbeteren van de teamdynamiek of de samenwerking (37%)

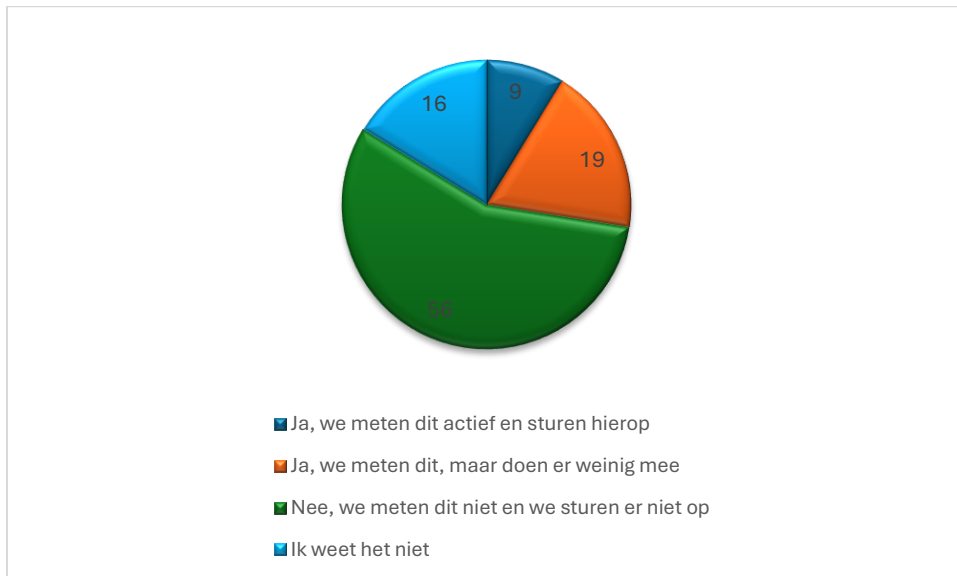
Disclaimer: de percentages in bovenstaand overzicht geeft het aantal keren weer dat er door de respondenten voor dit antwoord is gekozen. Een score van 58% betekent dus dat 58% van de respondenten voor dit antwoord heeft gekozen.

Aanvullend zijn de volgende zaken benoemd als belangrijkste factoren:

- Problemen bij adoptie en implementatie: er worden veel nieuwe systemen en methodieken geïntroduceerd. De volledige adoptie wordt niet altijd doorlopen, wat resulteert in minder rendement.
- Digitalisering als strategisch doel: digitalisering is een belangrijk doel, maar de gebruikte middelen en methodieken vereisen iteraties om optimaal aan te sluiten bij de doelstellingen van de organisatie.
- Kosten versus efficiëntie: er wordt meer aandacht besteed aan kosten dan aan efficiëntie/effectiviteit.
- Beperkte kwalitatieve verbetering: ondanks het gebruik van IT is er weinig focus op kwalitatieve verbetering van bedrijfsprocessen.

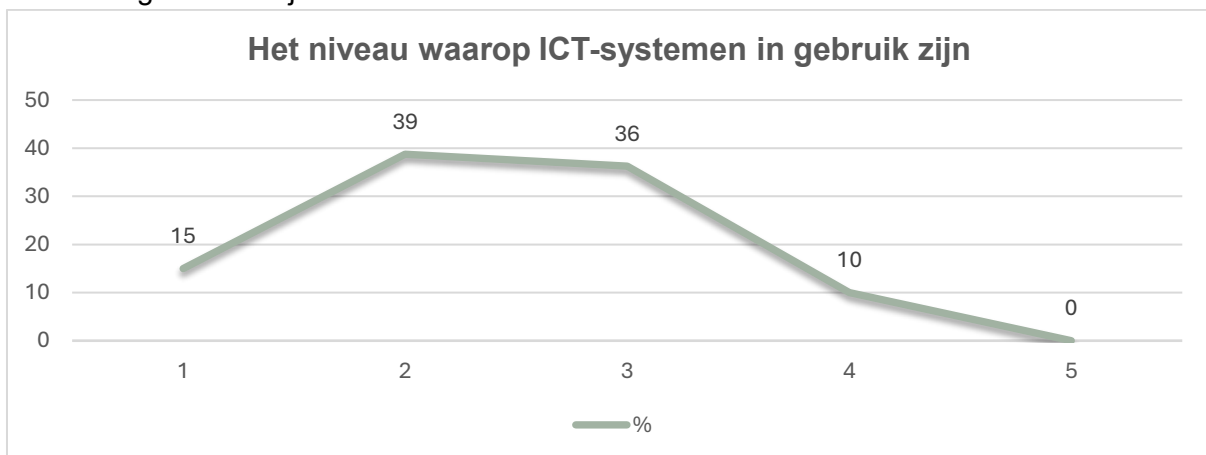
Wordt er actief gemeten op de baten?

56% geeft aan dat er niet actief op het effectieve gebruik van technologie wordt gestuurd en dat het niet actief wordt gemeten. Bijna 20% geeft aan het wel te meten, maar er weinig mee te doen.



Het niveau waarop ICT-systemen en methodieken écht in gebruik zijn

Met deze vraag is onderzocht in hoeverre de huidige ICT-systemen binnen de organisatie daadwerkelijk goed worden benut, en welke aspecten hierbij goed verlopen of juist voor verbetering vatbaar zijn.



Zaken die hierbij goed gaan:

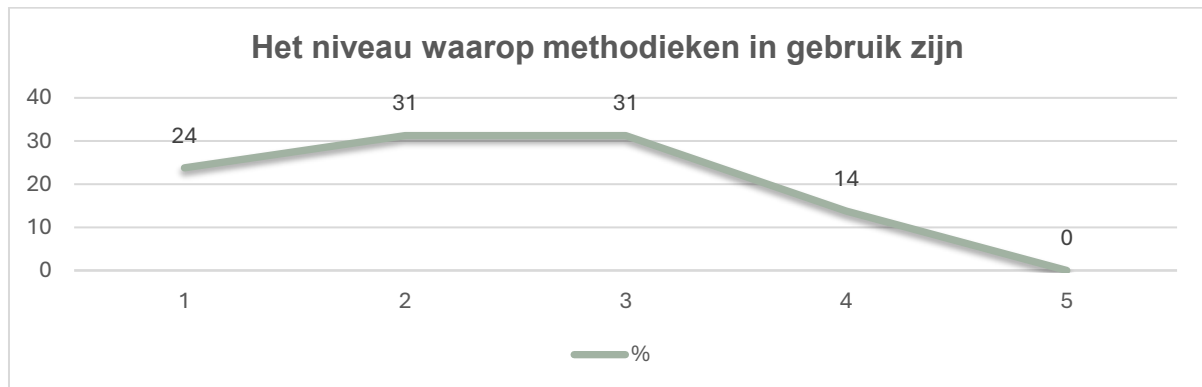
- ✓ Gedegen kennis en kunde in huis (60%)
- ✓ We leveren met onze systemen een actieve bijdrage aan de organisatiedoelstellingen (55%)
- ✓ De betrokkenheid van gebruikers (32%)
- ✓ Ondersteuning van het leiderschap (28%)

Zaken die beter kunnen:

- ✓ De betrokkenheid van gebruikers vergroten (58%)
- ✓ De volledige functionaliteit van systemen gebruiken (57%)
- ✓ Meer inzicht vergaderen hoe we het gebruik verbeteren (53%)

- ✓ Systemen hebben nog te weinig invloed op de digitalisering van werkprocessen (47%)

Disclaimer: de percentages in bovenstaand overzicht geeft het aantal keren weer dat er door de respondenten voor dit antwoord is gekozen. Een score van 58% betekent dus dat 58% van de respondenten voor dit antwoord heeft gekozen.



Zaken die hierbij goed gaan:

- ✓ We zien positief resultaat bij het gebruik van de methodiek (43%)
- ✓ De methodiek is aan te passen aan veranderende omstandigheden (38%)
- ✓ De methodiek heeft veel invloed op de manier van samenwerken (31%)
- ✓ Er is voldoende kennis, begrip en betrokkenheid van de methodiek (28%)

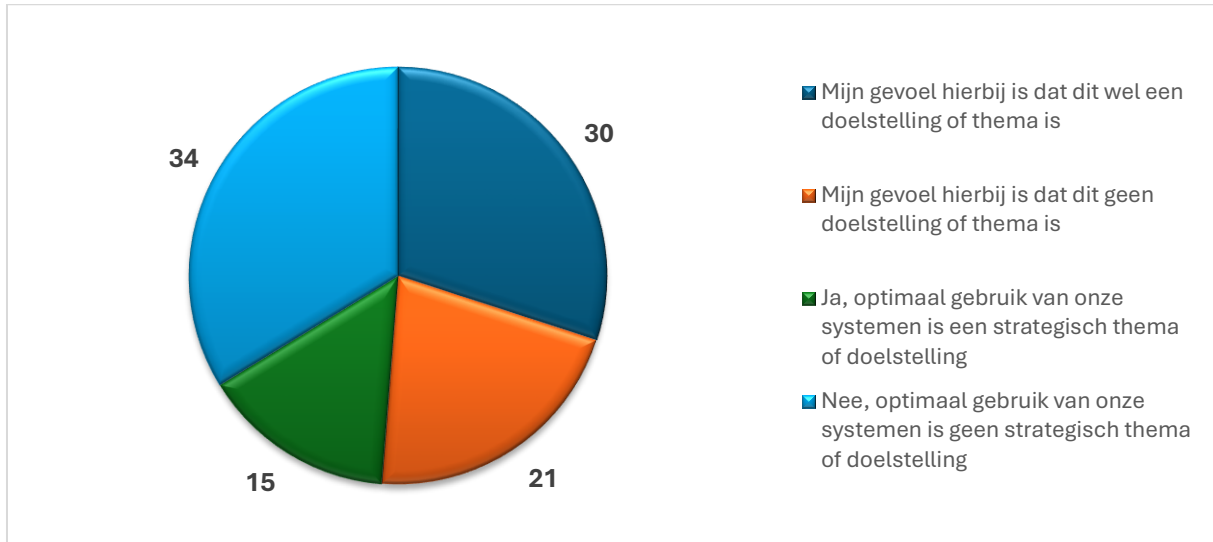
Zaken die beter kunnen:

- ✓ Consistente toepassing (71%)
- ✓ Kennis, begrip en betrokkenheid van de methodiek (65%)
- ✓ Invloed op de manier van samenwerken (43%)

Visie en strategie

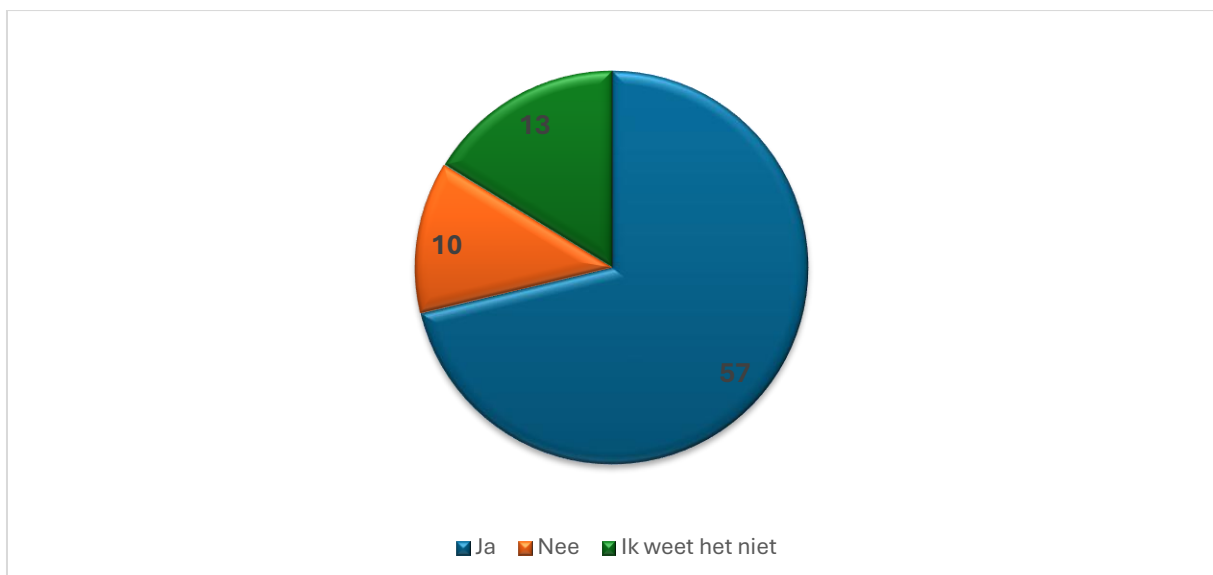
Is digitale adoptie een strategisch thema?

Op de vraag of digitale adoptie een strategisch thema is binnen de organisatie, gaven de respondenten uiteenlopende antwoorden. Een derde van hen gaf aan dat digitale adoptie geen thema is, terwijl 30% aangaf dat zij het wél als een strategisch thema ervaren.



Is er een visie op nieuwe technologie?

57% van de respondenten geeft aan dat de organisatie een duidelijke visie op het inzetten van nieuwe technologie, zoals bijvoorbeeld AI. Dit blijkt uit concrete doelstelling (48%), maar ook vanwege verschillende losse initiatieven (53%).



Zaken die goed voor elkaar zijn als het gaat om nieuwe technologie in gebruik te krijgen, zijn:

- ✓ Behoeftestelling (47%)
- ✓ Stakeholderanalyse (33%)
- ✓ Impactanalyse (40%)

Zaken die meer aandacht nodig hebben in dit kader zijn:

- ✓ Verandermanagement (72%)
- ✓ Data-analyse en datamangement (63%)
- ✓ Interpersoonlijke skills (55%)
- ✓ Architectuur (53%)
- ✓ Het creëren van een strategische visie of plan (40%)

Disclaimer: de percentages in bovenstaand overzicht geeft het aantal keren weer dat er door de respondenten voor dit antwoord is gekozen. Een score van 58% betekent dus dat 58% van de respondenten voor dit antwoord heeft gekozen.

Conclusie

Deze enquête biedt een indicatief beeld van hoe technologie wordt ingezet en welke factoren het succes daarvan beïnvloeden. Hoewel de steekproef (80 respondenten) geen wetenschappelijke representativiteit garandeert, komen er duidelijke trends naar voren die voer zijn voor discussie.

De volwassenheid van zowel technologie als de ondersteunende processen wordt gemiddeld als matig beoordeeld (2,33 en 2,36 op een schaal van 1–5). De belangrijkste knelpunten liggen in gebrekkige regie, suboptimale implementatie, en ongelijke adoptie tussen teams.

Daarnaast is er aanzienlijke weerstand tegen nieuwe technologie, veroorzaakt door onder meer een gebrek aan betrokkenheid van eindgebruikers, interne microculturen en onvoldoende communicatie. Ondersteuningsmiddelen zoals trainingen, workshops en gerichte begeleiding worden gewaardeerd, maar ontbreken vaak in een structureel en strategisch programma.

Wat betreft de baten van digitale adoptie geeft 60% aan dat de organisatie te weinig rendement haalt uit technologie. Daarbij wordt zelden actief gemeten of technologie daadwerkelijk effectief wordt ingezet, waardoor verbeterkansen onbenut blijven.

Hoewel ruim de helft van de organisaties (57%) een duidelijke visie heeft op nieuwe technologie, is digitale adoptie in slechts een beperkt aantal gevallen een strategisch thema. Vooral verandermanagement, data-analyse en strategische samenhang vragen meer aandacht.

Aanbevelingen n.a.v. de enquête:

1. Versterk regie en governance – maak duidelijke keuzes over technologie en borg deze in beleid.
2. Vergroot digitale vaardigheden – bied structurele, doorlopende trainingen en coaching.
3. Meet en stuur op effectiviteit – ontwikkel KPI's voor gebruik, adoptie en impact van technologie.
4. Bevorder cultuurverandering – stimuleer samenwerking, communicatie en leiderschap dat verandering ondersteunt.
5. Maak adoptie strategisch – verbind digitale initiatieven expliciet aan organisatiedoelen en meetbare baten.