

Klantverhaal

Van persona's tot medewerkersreizen:
de weg naar een succesvolle Microsoft365
implementatie bij WDODelta

“Het gebruik van persona's helpt ons om de medewerkers centraal te zetten in deze implementatie.”

Agnes Kleene,
Teamleider Applicatiebeheer WDODelta

Afbeelding: www.wdodelta.nl

→ Lees over de mensgerichte aanpak in deze digitale transformatie

Het project

Het Waterschap Drents Overijsselse Delta staat voor aanzienlijke maatschappelijke uitdagingen, zoals klimaatverandering en de impact op het watersysteem. Het waterschap erkent de cruciale rol van digitale middelen in haar uitdagingen en streeft naar een gemeenschappelijke werkwijze voor digitale communicatie, samenwerking en bestandsopslag. Dit geldt zowel voor medewerkers en teams binnen het waterschap als voor samenwerkingsverbanden met externe partijen zoals andere overheden en adviesbureaus. Dit wordt gerealiseerd door o.a. de implementatie van Microsoft365 als centraal samenwerkingsplatform.

De opdracht

In samenwerking met het waterschap hebben we een mensgerichte aanpak ontwikkeld voor de implementatie van Microsoft365 als centraal platform. De verschillende typen medewerkers en hun dagelijkse werk stonden centraal. Vanuit dit vertrekpunt hebben we het implementatie- en adoptietraject van Microsoft365 vormgegeven.

In co-creatie met medewerkers zijn gebruikersgroepen geïdentificeerd en persona's en medewerkersreizen ontwikkeld. Medewerkers hebben zelf nagedacht over hun behoeften met betrekking tot een succesvolle overstap naar Microsoft365. Alle verzamelde inzichten vormen de basis voor interventies en use cases in het implementatietraject.

De uitdaging

Diversiteit in type medewerkers

Van peilbeheerder, beleidsadviseur tot hydroloog: om de stap te zetten naar een nieuwe manier van digitaal samenwerken is draagvlak van alle medewerkers noodzakelijk. Door de diversiteit in type medewerkers binnen het waterschap is dit een uitdaging. De manier waarop Microsoft365 wordt gebruikt en welke functionaliteiten relevant zijn, verschilt namelijk per type medewerker. Dit vraagt dus om specifieke aandacht en maatwerk voor een succesvol implementatietraject.

Een persoonlijke benadering

Met meer dan 500 medewerkers is het niet mogelijk om voor ieder individu maatwerk te leveren. Inzicht in de belangrijkste behoeften over groepen heen is daarom essentieel. Vervolgens is het een uitdaging om de balans te vinden tussen maatwerk en een schaalbare implementatieaanpak en hierbij passende interventies op te zetten.

“Binnen het waterschap werken veel verschillende mensen, met diverse type werkzaamheden en diverse behoeften. Door vanuit de mens te starten – met segmentatie, persona's en medewerkersreizen – werken we aan een implementatie- en adoptietraject dat recht doet aan al die verschillen en iedereen faciliteert om de nieuwe manier van werken eigen te maken.”

Jenycke van der Maten, Employee Experience Consultant bij Novius Adviesgroep



Onze oplossing

We hebben het waterschap geholpen door middel van een mensgerichte aanpak bestaande uit drie stappen:

Stap 1: Definiëren van gebruikersgroepen en opstellen van persona's

Door gebruik te maken van bestaande informatie, zoals het functiehuis en medewerkerstevredenheidsonderzoeken, en door interviews met teammanagers, hebben we de diversiteit in behoeften van medewerkers onderzocht en geanalyseerd. Op basis hiervan zijn gebruikersgroepen samengesteld en persona's gemaakt. Belangrijke verschillen tussen de groepen zijn onder andere mobiliteit van medewerkers (werken ze voornamelijk op kantoor of zijn ze vaak onderweg naar verschillende buitenlocaties) en het type werk.



Afbeelding: impressie persona's

Stap 2: Onderzoek naar behoeften en beleving van medewerkers

In deze stap is een diverse groep medewerkers intensief betrokken geweest bij gesprekken over hun dagelijkse werkzaamheden en de relatie tot de nieuwe manier van werken. Ook zijn er meerdere meeloopdagen georganiseerd om in de praktijk te ervaren welke rol Microsoft365 (potentieel) heeft voor elke gebruikersgroep. De verkregen informatie uit deze onderzoeken is geanalyseerd en vertaald naar medewerkersreizen per gebruikersgroep ('een dag uit het leven van').

Stap 3: Onboarding journeys met interventies

De laatste stap richt zich op het vormgeven van het implementatietraject. Aan de hand van de verkregen inzichten is per groep advies gegeven over communicatiekaders, trainingen, workshops en andere initiatieven. Zo zijn er bijvoorbeeld per gebruikersgroep use cases opgesteld voor het gebruik van Microsoft365. Deze use cases zijn uitgewerkt in de vorm van opdrachten tijdens trainingen. Alles met als doel de implementatie van Microsoft365 zo dicht mogelijk bij de praktijk en behoeften van de gebruikers te brengen.

Het resultaat

Door de mensgerichte aanpak worden alle diverse medewerkers binnen het waterschap op een passende en persoonlijke manier betrokken bij het implementatietraject. Zo wordt recht gedaan aan hun diverse behoeften en hun dagelijkse praktijk. Door te werken met gebruikersgroepen kan het projectteam dat de implementatie faciliteert een persoonlijke, maar schaalbare aanpak hanteren. Dit helpt om draagvlak en begrip voor de meerwaarde van digitaal samenwerken in Microsoft365 te creëren, voor iedereen in de organisatie.



5 maanden



Segmentatie, journey mapping, meeloopdagen, interviews, workshops



Persona's, medewerkersreizen, use cases, interventies, adviesrapport