



EMBRACE SBS · BENCHMARK & ONDERZOEK

Een benchmark voor intranetgebruik bij gemeenten



Inhoud

Intranetgebruik bij gemeenten

Onderzoek als motor voor verandering

Twee onderzoeksmethoden gecombineerd

Benchmark: hoe doet onze organisatie het?

Gemeenten en de digitale werkplek

Samenwerking met externe partijen

Verschillende gemeenten op één digitaal platform

Digitale ontmoetingsplek

Veranderende organisatiecultuur

Nieuwe organisatiedoelstellingen, nieuwe werkwijze

Meer verantwoordelijkheid, meer flexibiliteit

Het onderzoek: hoe gingen we te werk?

Wat onderzochten we?

Zeven gemeenten, vier functiegroepen

Verschillende benchmarks

Gezamenlijke sessie

Het onderzoek: de uitkomsten

Hoger en lager scorende gemeenten

Bijna iedereen vult een profiel in

Externe dienstverlening blijft achter

Open en gesloten groepen

Dezelfde organisatie, verschillende perspectieven

Sociaal kapitaal

Organisatiecultuur en organisatiedoelstellingen

Onderzoeksdata: onomstotelijk bewijs 16

Waarom onderzoeken we op deze manier? 17

Wat betekent dit onderzoek voor de toekomst? 18

Richting geven aan organisatieverandering 18

Wie zijn wij? 19

Een greep uit de organisaties die werken met Embrace: 19

Wat is de toegevoegde waarde van een social intranet? 19

De intranet bibliotheek 20

Intranetgebruik bij gemeenten

Welke factoren zijn relevant bij het laten slagen van de ambities achter een digitale werkplek? En wat heeft organisatiecultuur te maken met hoe zo'n digitale werkplek gebruikt wordt? Embrace onderzocht het intranetgebruik van zeven Nederlandse gemeenten en stelde een benchmark op. Het doel? Meer richting kunnen geven aan organisatieverandering, en doelstellingen op het gebied van verbondenheid, samenwerking en kennisdeling bereikbaarder maken. Deze pilotstudie was daarin stap één.

Bij Embrace kijken we graag verder dan software. Wij ontstonden uit een fusie van een verandermanagementbureau en een webbureau. Deze combinatie maakt ons uniek. Het doel van onze software is organisaties beter te laten (samen)

werken. Dat doen we door ze een digitale werkplek aan te reiken die daar helemaal op afgestemd is.

Toch zorgt een intranet er niet automatisch voor dat een organisatie beter gaat werken – hoe goed het platform ook is. Het gebruik van een digitale werkplek is namelijk niet los te zien van de processen in een organisatie. Processen als samenwerking tussen mensen, kennisdeling en de totstandkoming van verbondenheid. Die processen hebben alles te maken met de menselijke psyche, groepsdynamiek en organisatiecultuur.

De essentie: het zijn mensen die de software gebruiken, en zij doen dat op hun eigen manier. Daarin worden ze gemotiveerd door dieperliggende factoren. Maar wat zijn die factoren? En hoe groot is de invloed van de organisatiecultuur?

Onderzoek als motor voor verandering

Om nauwkeurig te kunnen bepalen hoe mensen het intranet gebruiken, doet Embrace onderzoek: een belangrijk speerpunt in onze aanpak. Voor onze klanten is het bijzonder waardevol om precies te weten waar nog terrein te winnen valt. Welke dingen gaan goed of minder goed binnen hun organisatie? En waarom? Uiteraard is deze kennis ook voor ons nuttig: we kunnen er de digitale werkplek mee doorontwikkelen.

Twee onderzoeksmethoden gecombineerd

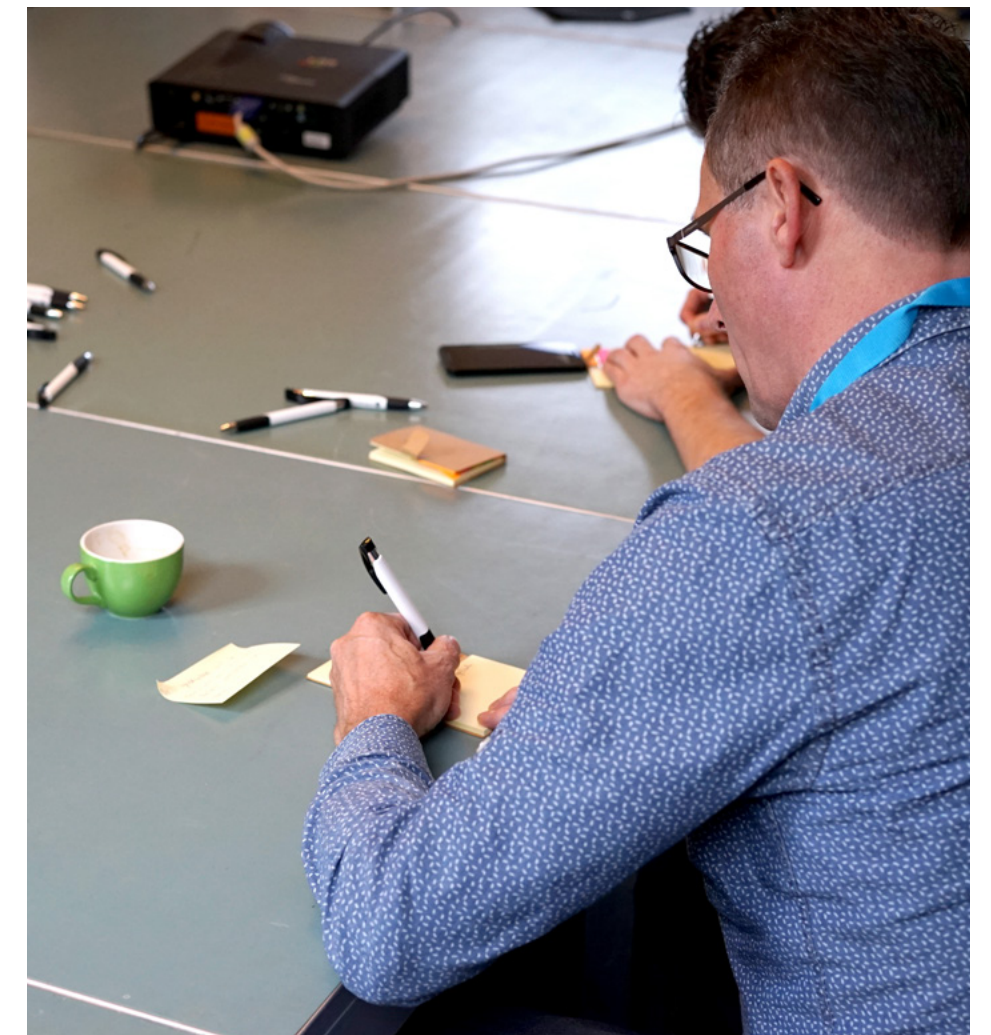
Dit jaar zetten we de eerste stap: een pilotstudie waarin we op twee manieren diepgaand onderzoek deden onder zeven van onze klanten, stuk voor stuk Nederlandse gemeenten. We onderzochten hoe de mensen binnen deze organisaties

het intranet gebruiken, maar ook welke psychologische en organisatiefactoren op dit gebruik van invloed zijn.

Binnen het onderzoek richtten we ons op verschillende vraagstukken. De belangrijkste:

- Hoe en in welke mate gebruiken medewerkers het platform?
- Hoe verbonden en coöperatief zijn medewerkers?
- Wat zijn hun beweegredenen en barrières met betrekking tot kennisdeling?

Het eerste deel van het onderzoek voerden we uit door het afnemen van digitale enquêtes onder medewerkers, binnen elk van de zeven deelnemende gemeenten. We perkten de binnengekomen respons in tot medewerkers die de vragenlijst



volledig en met zorg hadden ingevuld, en hielden er op deze manier 475 over. Daarnaast analyseerden we alle gebruikersdata op het intranet van deze gemeenten: het tweede deel van het onderzoek.

Benchmark: hoe doet onze organisatie het?

Door de resultaten van de deelnemende gemeenten te analyseren en daarbij de uitkomsten van de digitale enquêtes en het data-onderzoek aan elkaar te koppelen, waren we in staat een benchmark te maken: een referentiekader waar we de afzonderlijke uitkomsten per organisatie aan kunnen spiegelen.

“De benchmark plaatst onderzoeksresultaten in perspectief en laat gemeenten onderling van elkaar leren”

Met behulp van de benchmark plaatsen we de onderzoeksresultaten in perspectief en, belangrijker, kunnen gemeenten onderling van elkaar leren.

De resultaten van ons onderzoek leverden verschillende gemeenten nieuwe inzichten op in de manier waarop ze opereren. Maar voor we daarop inzoomen: wat kenmerkt de manier waarop gemeenten hun intranet gebruiken? Wijken gemeenten op dit gebied af van andere organisaties?

Gemeenten en de digitale werkplek

Gemeenten vormen een belangrijke groep klanten van Embrace. We mogen ons met trots marktleider noemen op het gebied van digitale werkplekken onder Nederlandse gemeenten. Maar waarin verschilt een gemeente van een ander type organisatie, als het aankomt op het gebruik van een intranet?

Samenwerking met externe partijen

Het belangrijkste verschil: gemeenten werken op hun intranet frequent samen met diverse externe partijen. Een gemeente gebruikt het platform samen met inwoners, maar ook met andere organisaties. Denk hierbij aan jeugdzorg of andere (sociale) instellingen.

Voor grote evenementen is het niet ongebruikelijk dat een gemeente op het intranet een groep aanmaakt. Daarin bereiden ze samen met de betrokken horeca en de hulpdiensten het evenement voor. Maar ook lokale politici zijn soms onderdeel van zo'n groep. De gemeente communiceert via het intranet met de andere partijen en deelt snel en efficiënt informatie.

Verschillende gemeenten op één digitaal platform

Ook onderling delen gemeenten regelmatig een digitale werkomgeving. Met name kleinere gemeenten kiezen er vaak voor om samen één platform te gebruiken. Deels omdat het tijd en kosten scheelt, maar vooral ook om beter samen te kunnen werken.

Gemeenten kunnen op hun intranet samen organiseren en innoveren en gebruik maken van elkaars kennis. In tegenstelling tot commerciële bedrijven zijn ze immers geen concurrenten van elkaar.

Digitale ontmoetingsplek

De digitale werkplek is geen nieuw verschijnsel, ook niet binnen gemeenten. Wel is het een zichzelf sterk ontwikkelend fenomeen. Dit merken we ook bij de gemeenten die tot onze klanten behoren.

Nederlandse gemeenten zoeken in toenemende mate een digitale oplossing die het netwerk-organiseren faciliteert en ondersteunt. Deze vorm van samenwerken wijkt af van traditionele vormen, en gaat gepaard met flexibele

samenwerkingsverbanden tussen mensen. Gemeenten kiezen tegenwoordig net als veel andere organisaties voor een flexibele werkomgeving waarin mensen zelfredzaam kunnen zijn.

De behoefte aan een meer zelfstandige manier van werken, die sterk gericht is op het organiseren van netwerken, resulteert in de keuze voor een digitale werkplek die dat mogelijk maakt. Die flexibele samenwerkingsverbanden faciliteert en mensen elkaar laat vinden. Zo'n werkplek geeft niet alleen gemakkelijk toegang tot je documenten en applicaties, maar fungeert ook als een digitale ontmoetingsplek.

Veranderende organisatiecultuur

Edwin Cnossen is social business-adviseur bij Embrace, en onderhoudt in die functie nauwe contacten met verschillende gemeenten. Hij merkt dat de laatste jaren het nodige veranderd is in hun werkwijze: "Zo'n vijf jaar geleden moesten wij nog dikwijls aan gemeenten uitleggen waarom zaken als het organiseren van netwerken, experimenteren en flexibiliteit waardevol zijn voor organisaties. Inmiddels zijn gemeentelijke organisaties een stuk verder. Ze weten precies wat hun

doelstellingen zijn en zoeken daar de best passende oplossing bij."

Net als bij andere organisaties wordt autonomie voor medewerkers bij gemeenten steeds belangrijker. Gemeenten zijn geen fabriek waar bovenin de organisatie verzonnen wordt hoe het werk gedaan moet worden.

"De doelstellingen van gemeenten vragen om een organisatiecultuur die het behalen ervan mogelijk maakt"

Een andere ontwikkeling is de manier waarop gemeenten zich de laatste jaren steeds meer openstellen voor invloeden van buitenaf, zoals van inwoners en bedrijven. Mede door de participatiemaatschappij is een cultuur ontstaan waarin ambtenaren naar buiten moeten, waarin ze nieuwe contacten leggen. Ze denken en opereren daarbij in toenemende mate vanuit hun netwerk, en dat netwerk houdt niet op bij de organisatiegrenzen.

Bij zo'n werkwijze hebben mensen behoefte aan de nodige vrijheid in hun werk, om dat op de best mogelijke manier te doen. Daarbij hoort ook de vrijheid om contact te zoeken met collega's, waar dat waardevol is. Op die manier kan iedereen zelf op zoek gaan naar de mensen waar hij of zij iets aan heeft. Een social intranet is volledig op deze manier van denken ingericht.

Nieuwe organisatie-doelstellingen, nieuwe werkwijze

De nieuwe manier van werken en de veranderende organisatiecultuur bij gemeenten zorgen als vanzelf voor de behoefte aan een nieuw digitaal platform. Gemeenten die hiervoor bij Embrace aankloppen, formuleren grotendeels vergelijkbare doelstellingen. Denk aan:

- doorontwikkeling naar een netwerkorganisatie;
- zelfredzaamheid onder medewerkers;
- kortere lijnen binnen de organisatie;
- de versimpeling van processen;
- betrokkenheid bij medewerkers;
- een innovatieve en moderne manier van werken.

Edwin Cnossen: “Dergelijke doelstellingen vormen de basis van veel gemeentelijke intranetten. Maar ze vragen ook om een organisatiecultuur die het behalen van zulke doelstellingen mogelijk maakt.”

Meer verantwoordelijkheid, meer flexibiliteit

De noodzaak onder gemeenten om op een andere manier te gaan werken komt deels voort uit de decentralisatie die de afgelopen jaren plaatsvond. Sinds 2015 zijn gemeenten verantwoordelijk voor jeugdzorg, werk en inkomen en zorg aan langdurig zieken en ouderen. Ze kregen een deel van deze taken op hun bord van de Rijksoverheid. Een gevolg hiervan was dat gemeenten op bestuurlijk, ambtelijk en financieel gebied meer zijn gaan samenwerken.

Het takenpakket van gemeenten groeide dus, maar het aantal medewerkers groeide niet evenredig mee. Gemeenten kregen hierdoor de opgave om binnen korte tijd dingen radicaal anders te gaan organiseren. Ze werden aangespoord tot innovatie.

Edwin Cnossen: “Gemeentelijke organisaties streven als gevolg van de nieuwe opgaven naar een hogere mate van flexibiliteit. Persoonlijke netwerken zijn belangrijk geworden. Er moet gewerkt worden met minder middelen en er is minder tijd om dingen uit te denken – dat zet aan tot experimenteren.”



Het onderzoek: hoe gingen we te werk?

Voor we ingaan op de resultaten van ons onderzoek: hoe werkt het maken van een benchmark precies?

We voerden meerdere identieke onderzoeken uit onder de deelnemende organisaties, waaronder de A2-Samenwerking (de gemeenten Cranendonck, Heeze-Leende en Valkenswaard), Gemeente Edam-Volendam, Gemeente Epe, Gemeente Zeist en Tribuut belastingcentrum (het centrale belastingcentrum van de gemeenten Apeldoorn, Epe, Lochem, Voorst en Zutphen).

Zoals we eerder al noemden, bestond het onderzoek uit een combinatie van digitale enquêtes en de analyse van gebruikersdata. Op deze manier kregen we een helder beeld van wat 'gemiddeld' is, maar ook van de positieve en negatieve uitschieters.

Anne-Roos Bakker was als data-analist betrokken bij het onderzoek. Ze duidt de meerwaarde van de combinatie van onderzoeksmethoden: "Aan de hand van de enquêtes en de data-analyse konden we onze klanten niet alleen vertellen dat een uitkomst positief of negatief was, maar ook uitleggen waarom. De enquêtes gaven context bij hoe mensen zich digitaal gedragen."

Wat onderzochten we?

Voor het opstellen van de benchmark analyseerden we per organisatie hoe gebruikers zich op het intranet gedragen.

De inhoud van de beide onderzoeken baseerden we op ervaringen uit eerdere onderzoeken. Anne-Roos Bakker: "Daar hebben we veel van geleerd. Aan welke gegevens hadden klanten iets? En hoe richten we onderzoek zo in dat we écht iets kunnen zeggen over organisatiedoelstellingen?"

We onderzochten onder meer:

- de activiteit op het platform, zoals het gebruik van documenten, pages en microblogs en het geven van likes en reacties;
- de gevoelsmatige waarde, prioritering en houding ten opzichte van onder andere verbondenheid, kennisdeling en samenwerking;
- verschillen tussen functiegroepen, bijvoorbeeld wat betreft het invullen van persoonlijke profielen en de mate van interactie;
- voorwaarden als informatieafhankelijkheid, beschikbare tijd en sociale veiligheid.

Zeven gemeenten, vier functiegroepen

We benaderden voor ons onderzoek diverse gemeenten uit onze klantenkring. De selectie maakten we aan de hand van enkele voorwaarden: de gemeenten moesten een specifieke versie van Embrace gebruiken om de data-analyse mogelijk te maken en hun intranet moest minstens een half jaar live zijn, zodat er genoeg data was.

Gedurende enkele maanden verzamelden en analyseerden we de gebruikersdata van elk van de zeven gemeenten. We maakten daarbij onderscheid tussen vier verschillende functiegroepen:

- ‘Medewerkers interne dienstverlening’
- ‘Medewerkers externe dienstverlening’
- ‘Beleidsmedewerkers’
- ‘Leidinggevenden’

Bij elke groep analyseerden we precies dezelfde data, om de resultaten één-op-één te kunnen vergelijken. Eerst verzamelden we de cijfers, om deze vervolgens te groeperen per functiegroep. Zo keken we bijvoorbeeld per organisatie

hoeveel berichten medewerkers plaatsen en hoe vaak ze iets liken.

Verschillende benchmarks

Aan de hand van de verzamelde gegevens bepaalden we diverse variabelen. We analyseerden bijvoorbeeld hoeveel microblogs er geschreven werden door de groepen ‘externe dienstverlening’ en ‘interne dienstverlening’, en bepaalden op basis daarvan weer een gemiddelde voor elke variabele. Zo kwamen we tot een benchmark voor elk onderdeel (*zie volgende pagina voor voorbeelden*).

“Door verbanden tussen verschillende factoren te leggen, ontdekten we patronen en mechanismen”

Bij de digitale enquêtes analyseerden we de antwoorden die gebruikers gaven op een aantal uiteenlopende vragen. Ze beoordeelden daarbij stellingen met een cijfer van 1 tot 5, variërend van ‘zeer mee oneens’ tot ‘zeer mee eens’. Uit

alle antwoorden konden we een gemiddelde berekenen: de benchmark.

Naast het berekenen van de gemiddelden zochten we naar verbanden tussen verschillende factoren, om zo patronen en mechanismen te ontdekken. Het totale onderzoek leverde een benchmark van resultaten op, waartegen we de individuele resultaten van elke gemeente konden afzetten.

Gezamenlijke sessie

Na het afronden van de analyse organiseerden we op een mooie locatie in Zeist een sessie met alle deelnemende gemeenten. Hier presenteerden we de uitkomsten, waarbij we uitlegden hoe de resultaten van de beide onderzoeksmethoden zich tot elkaar verhielden.

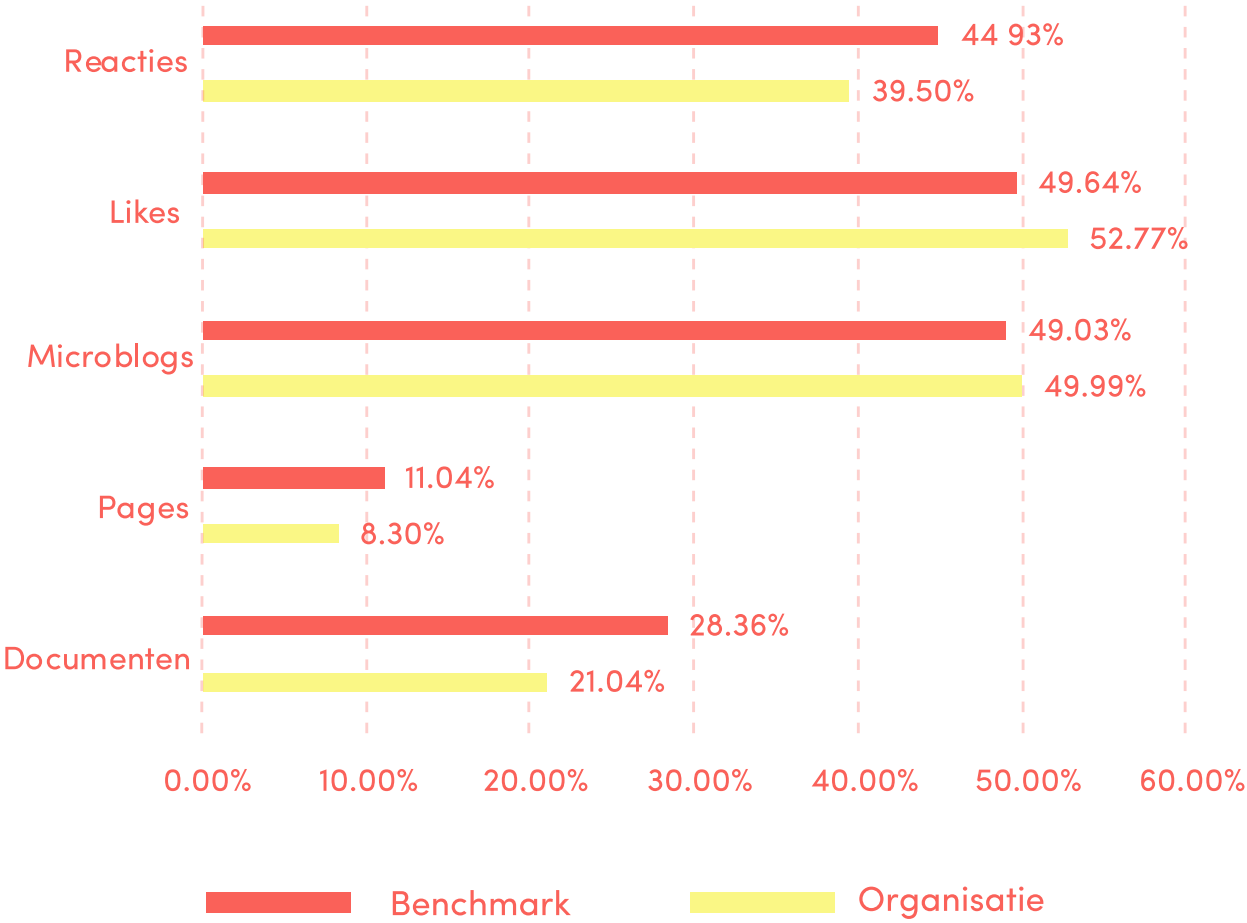
In de sessie hielpen we de gemeenten resultaten te duiden. Daarnaast leerden we zelf over de waarde van de resultaten en over de kansen voor doorontwikkeling en verbetering van onze projectaanpak.

Voorbeeld resultaat nulmeting



Gescoord op een schaal die van 1 tot 5 loopt, waarbij 1 voor "zeer mee oneens" en 5 voor "zeer mee eens" staat.

Voorbeeld benchmarkrapportage



Activiteit op het intranet: de score van een organisatie wordt vergeleken met het gemiddelde van vergelijkbare organisaties

Het onderzoek: de uitkomsten

Wat waren de resultaten van het onderzoek? Vielen de benchmarks hoog of laag uit? En hoe scoorden de afzonderlijke gemeenten ten opzichte van de benchmarks?

Digitale werkplek als reflectie van organisatiecultuur

Over het algemeen scoorden de gemeenten in ons onderzoek goed – met hier en daar een uitschieter. We ontdekten veel patronen die bij alle gemeenten terugkwamen. Maar nog interessanter was dat er een duidelijk verband te zien was tussen de zachte eigenschappen van de organisatie en het harde gebruik van de digitale werkplek.

Een cruciale uitkomst – zowel voor gemeenten zelf als vanuit onderzoeksoptiek – is dat de manier waarop een digitale werkplek gebruikt wordt een reflectie lijkt te zijn van de dynamiek en cultuur binnen een organisatie.

Organisaties die wat minder hoog scoorden in de digitale enquête, scoorden ook lager in de gebruikersdata. Als uit de enquête bleek dat bij een gemeente een positieve houding heerste tegenover processen waaraan het intranet een bijdrage kan leveren, dan kwamen die onderdelen ook positiever uit de resultaten van het data-onderzoek.

Hoger en lager scorende gemeenten

Het doel van dit onderzoek was het opstellen van een benchmark: een gemiddelde. Maar zagen we ook duidelijke verschillen tussen de deelnemende gemeenten? Het antwoord: jazeke.

De online enquête die de gemeenten invulden, bestond uit allerlei verschillende vragen en stellingen. Toch namen we een duidelijke tendens waar. Zo was er bijvoorbeeld één gemeente die in die vragenlijst op vrijwel alle onderdelen het hoogst scoorde. Maar er waren ook twee gemeenten die op bijna alle onderdelen relatief laag scoorden. Ook hieraan zagen we dat alle elementen met elkaar verbonden zijn.

Jasper Roosdorp is onderzoeksconsultant bij Embrace en richtte zich binnen dit onderzoek op de genoemde psychologische processen en organisatiekenmerken. Hij merkte dat gemeenten sterk op zoek zijn naar nieuwe inzichten: “Het verband tussen de verschillende onderdelen in ons onderzoek zegt iets over de omgeving waarin mensen werken: voelt die veilig of niet? En bestaat die omgeving uit collega’s die elkaar graag helpen of uit collega’s die

individualistisch te werk gaan? Dit is voor veel gemeenten een vraagstuk: in hoeverre is onze organisatie geschikt voor zaken als kennisdelen en samenwerken? Wat dat betreft is het mooi dat de resultaten uit dit brede onderzoek zo duidelijk samenkomen en op die manier inzicht geven.”

Bijna iedereen vult een profiel in

Welke onderzoeksresultaten vielen op? Om te beginnen zagen we dat gebruikers hun profielen erg goed invullen. De benchmark kwam bij elk van de vier functiegroepen boven de 90 procent uit. Anne-Roos Bakker was verrast door de score. “Die viel erg hoog uit. Dit is positief: ingevulde profielen zijn een belangrijk onderdeel van een goed functionerend intranet.”

Communicatie tussen medewerkers gebeurt niet alleen op het digitale platform zelf. Het intranet kan ook een startpunt zijn dat mensen verbindt, waarna ze elkaar offline beter leren kennen. Of andersom: ze hebben elkaar bij de koffieautomaat gesproken en zoeken vervolgens contact via het intranet. Al lijkt het invullen van profielen basaal, het is bijzonder belangrijk. Een profiel geeft input en opheldering bij het vormen van sterke connecties en krachtige netwerken.

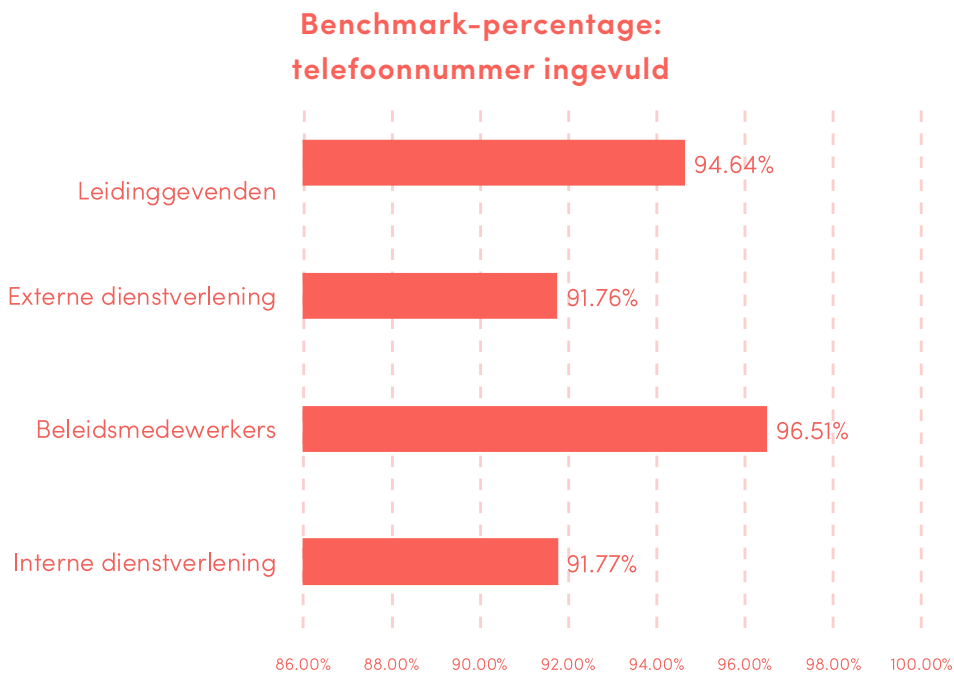
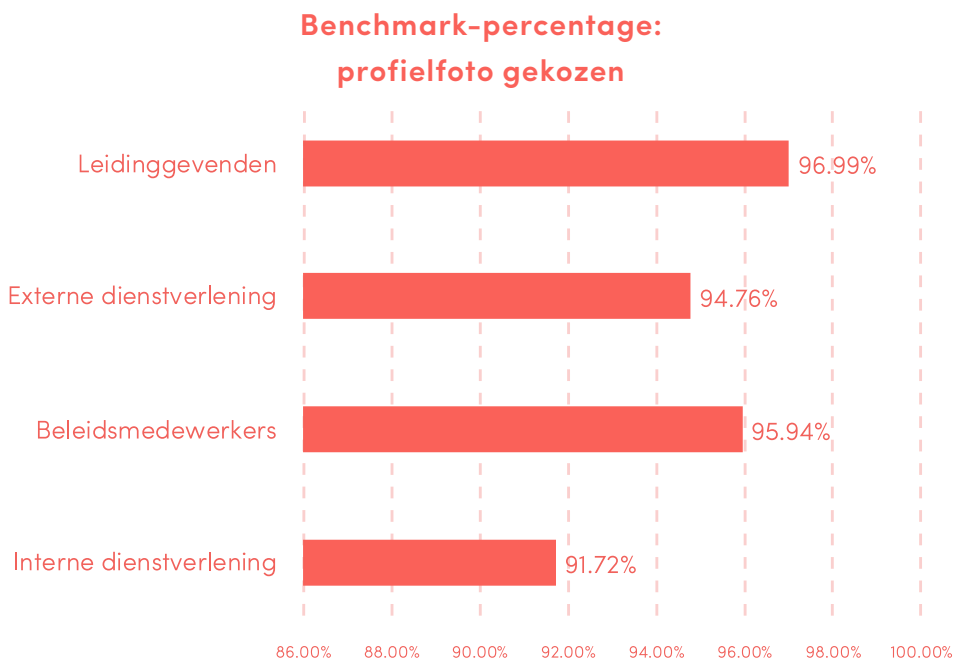
Externe dienstverlening blijft achter

Een opvallende conclusie uit ons onderzoek was dat verreweg de meeste winst te behalen is in de groep ‘externe dienstverlening’. Tot deze groep behoren bijvoorbeeld de buitendienstmedewerkers van gemeenten. Ze zijn minder vaak op kantoor, en dat zagen we terug in de resultaten.

De onderzoeksgroep ‘externe dienstverlening’ was bij uitstek de groep die minder binding had met de organisatie. Een social intranet vormt een mooie kans om die binding te vergroten. Helaas bleef juist deze groep achter in de participatie op het intranet. Een vicieuze cirkel waarbij het gebrek aan binding hand in hand lijkt te gaan met minimaal gebruik.

“Buitendienstmedewerkers vinden het intranet het minst leuk, maar ook het minst makkelijk en het minst belangrijk”

Buitendienstmedewerkers vinden het intranet het minst leuk om te gebruiken, maar ook het minst makkelijk en het minst



belangrijk. Uit hun beoordeling van de stellingen in de digitale enquête lazen we af dat dit deels psychologisch, maar ook deels praktisch van aard is: buitendienstmedewerkers zitten minder achter een computer en hebben daarom veel baat bij een goede mobiele intranet-app.

Open en gesloten groepen

Op een intranet spelen groepen een belangrijke rol. Daarbij maken we onderscheid tussen open en gesloten groepen. Berichten in een open groep kunnen door de hele organisatie gelezen worden, terwijl alleen leden toegang hebben tot gesloten groepen.

Binnen de gemeenten uit ons benchmark-onderzoek bleken meer open dan gesloten groepen te zijn. We stelden vast dat open groepen ook iets actiever waren dan de gesloten groepen. Wat betekent dat?

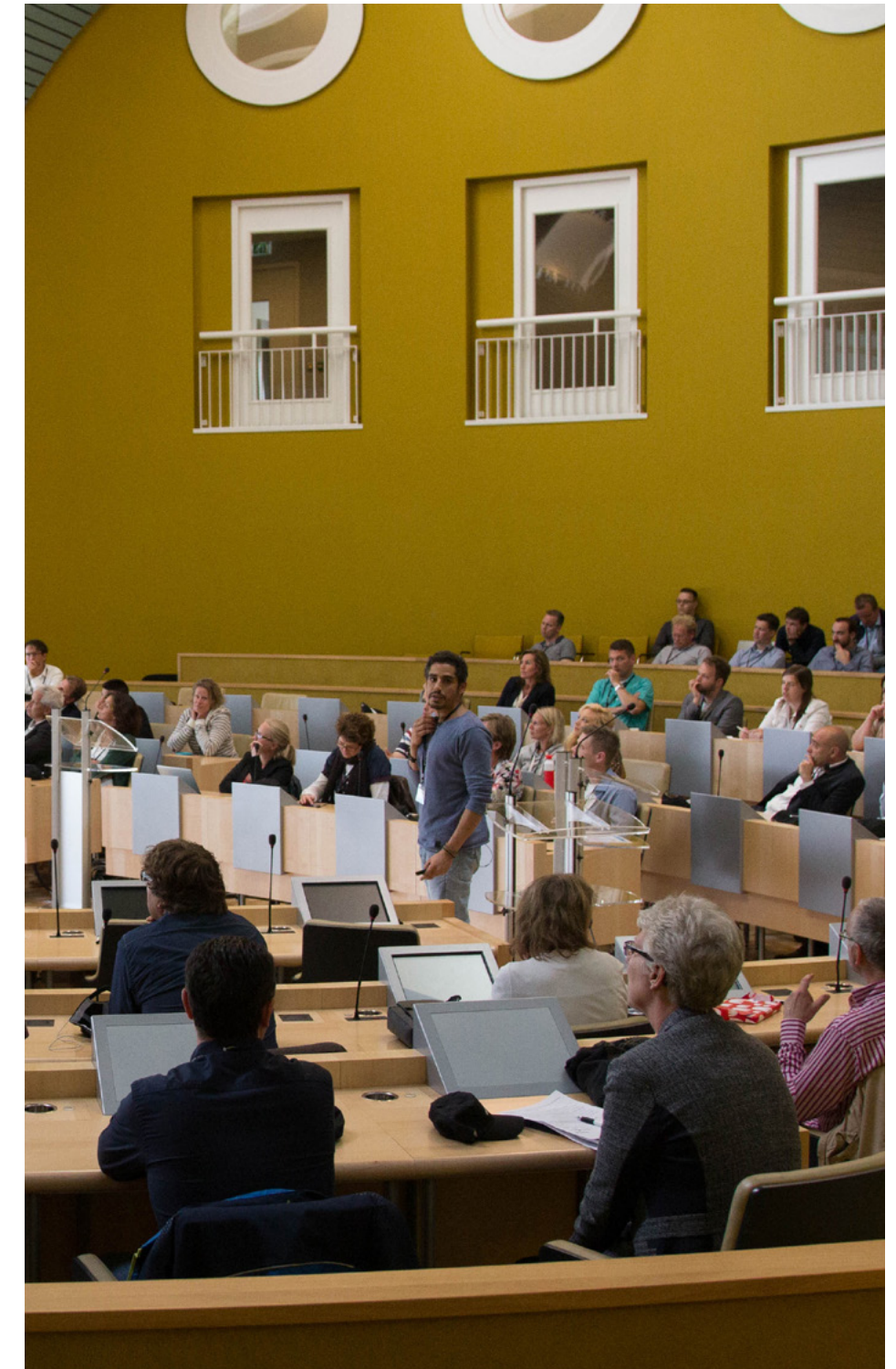
Anne-Roos Bakker: “Als er veel actieve open groepen zijn, kan dat erop duiden dat mensen zich veilig voelen om informatie te delen en dat er een open organisatiecultuur is. Wanneer gesloten groepen veel actiever zijn, zou dat kunnen betekenen dat gebruikers eerst verder vertrouwd moeten raken met het

intranet en elkaar, en dan pas informatie zouden willen delen.”

Sociale veiligheid is een belangrijk principe voor intranetgebruikers. Jasper Roosdorp: “Veel gebruikers vinden zo’n digitaal platform best spannend – er is zelfs een groep die nooit iets plaatst of ergens op reageert. De gedachte is: ik plaats een berichtje, en als ik dan iets stoms zeg, heeft iedereen dat gezien. Of die gedachte terecht is en of sociale afwijzing écht waarschijnlijk is, verschilt per organisatie.”

Vanuit hun gecombineerde onderzoeksinzichten raden Anne-Roos Bakker en Jasper Roosdorp organisaties vaak aan om mensen op het intranet ook over andere dingen dan werk te laten praten. Het is makkelijker om een bericht te plaatsen over je verhuizing of je nieuwe hond – dat is niet zo gauw fout. Vanaf daar is de stap kleiner om een keer een vraag te stellen of ideeën te delen.

Als alles op het intranet besproken mag worden, ontstaat een gevoel van veiligheid. De meest recente wetenschappelijke inzichten laten zien dat die vrije communicatie ook werkgerelateerde communicatie doet groeien.



Organisatiecultuur en organisatiedoelstellingen

Het behalen van organisatiedoelstellingen vraagt om een organisatiecultuur die dat mogelijk maakt. Die cultuur is enorm bepalend voor de potentie van een intranet.

Dezelfde organisatie, verschillende perspectieven

Interessant bij de onderzochte gemeenten is dat er bij de digitale enquêtes duidelijke verschillen te zien waren tussen leidinggevenden en uitvoerende medewerkers.

Mensen uit de eerste groep gaven vaker positieve antwoorden: ze vonden dat er binnen de organisatie altijd vragen gesteld mogen worden, dat ideeën welkom zijn, dat de organisatie openstaat voor verandering en dat iedereen bereid is elkaar te helpen.

De antwoorden van de uitvoerende medewerkers gaven een minder rooskleurig beeld. Zij maakten daarmee het verschil in perceptie duidelijk dat tussen de verschillende hiërarchische lagen in een organisatie kan bestaan.

Jasper Roosdorp benadrukt de samenhang tussen de organisatiecultuur en de manier waarop mensen zich op het intranet gedragen: “Als mensen erop afgerekend worden als ze iets doms zeggen, dan denk je als kersverse intranetgebruiker wel twee keer na voordat je een bericht of reactie plaatst.”

Het lijkt een open deur, maar als de cultuur zo is dat mensen worden aangemoedigd om vragen te stellen, dan zien we dat er op het intranet ook daadwerkelijk meer vragen gesteld worden. Dat soort verbanden laat zien dat een social intranet

echt tot bloei komt wanneer je voorbij software kijkt, naar het gevoel van mensen en naar de processen in een organisatie

Sociaal kapitaal

De manier waarop mensen samenwerken op een intranet past in het plaatje van sociaal kapitaal. Sociaal kapitaal is de waarde die een organisatie haalt uit krachtige interne netwerken. Sociaal kapitaal gaat over het verschil tussen mensen die hun werk als individu verrichten en mensen die zichzelf als onderdeel van een collectief opstellen. Daarbij bereikt dat collectief meer dan de onafhankelijke individuen.

Jasper Roosdorp: “Het is enorm waardevol wanneer goede ideeën niet beperkt blijven tot bepaalde individuen of groepen binnen de organisatie, maar gedeeld worden met collega's. En als iemand ergens niet goed uitkomt, dan hopen we dat

zo'n medewerker collega's om hulp vraagt. Het allermooist is als mensen daar proactief in zijn, en zoeken naar mogelijkheden om elkaar te kunnen helpen. Als netwerken gekenmerkt worden door veel onderling vertrouwen, dan komen er erg mooie dingen tot stand."

Onderzoeksdata: onomstotelijk bewijs

Verschillende deelnemende gemeenten lieten weten aan de hand van onze analyse concrete actie te zullen ondernemen. Bijvoorbeeld in de rol die het managementteam speelt bij het gebruik van een digitale werkplek. Strategische keuzes met betrekking tot organisatieprocessen en cultuur vormen het fundament van verbondenheid, samenwerking en kennisdeling.

"Waar het eerder bij een gevoel bleef, kan het nu gestaafd worden met data: het is onomstotelijk"

Voor de goede orde: voor de gemeenten waren dit niet per definitie eye-openers. Het waren dingen die ze grotendeels zelf ook al hadden opgemerkt. Maar: waar het eerder bij een gevoel bleef, kan het nu gestaafd worden met onze data. Het is onomstotelijk.

De benchmark geeft bovendien inzicht in hoe de eigen resultaten zich verhouden tot die van andere organisaties. Dit geeft houvast, perspectief en aanknopingspunten om van elkaar te leren.



Waarom onderzoeken we op deze manier?

Wat is de gedachte achter deze combinatie van onderzoeksmethodes? Waarom analyseerden we niet gewoon de gebruikersdata, en maakten we op basis daarvan een rapport?

De gebruikersdata zijn ontzettend nuttig, maar ze zeggen op zichzelf niks over waarom zich iets op een bepaalde manier afspeelt. Daarnaast zeggen de gegevens ook niets over de mensen die niet aan het intranet deelnemen, terwijl hun gedachtegang juist zo interessant is. Dit is waarom we een digitale enquête koppelden aan data-analyse.

Wat betekent dit onderzoek voor de toekomst?

De komende jaren wil Embrace deze manier van onderzoek doen naar een volgend niveau brengen. Ons doel is om het gebruik van benchmarks door te ontwikkelen en te standaardiseren, zodat we het aan grotere groepen kunnen aanbieden. We werken hard om ons onderzoek steeds verder te brengen. Daarbij gaan we zo nu en dan ook de samenwerking aan met verschillende soorten organisaties, zoals de Rijksuniversiteit Groningen en Orange Otters.

Richting geven aan organisatieverandering

We willen onze klanten aan de hand van data een helder beeld geven van wat er gebeurt op hun intranet, maar ze ook de achtergrond laten zien. Het complete plaatje zetten we vervolgens af tegen de situatie bij andere organisaties. Zo kun

je als organisatie de urgentie van resultaten beter inschatten en, waar nodig, stappen ondernemen.

Onze ambitie? Met de benchmarks onze klanten helpen om aan hun cultuur, de groepsdynamiek en de samenwerkingsprocessen in hun organisatie te werken. En ze ook laten zien waar ze precies aan moeten werken. Dat we – nog meer dan nu – richting kunnen geven aan organisatieverandering op het gebied van verbondenheid, samenwerking en kennisdeling. Dat is het ultieme doel van het opstellen van een benchmark. En daar was dit een eerste versie van.

Wie zijn wij?

Embrace Social Business Software verbindt mensen met ideeën, kennis en informatie om slimmer te kunnen werken. Het platform zet microblogging, blogs en documentdeling in om eenvoudiger te communiceren. Embrace wordt toegepast als online samenwerkomgeving, voor community's en als basis voor een social intranet.

Wij zijn ontstaan uit een fusie van een verandermanagementbureau en een webbureau. Deze combinatie maakt ons uniek. Enerzijds zijn wij technisch onderlegd als Microsoft Gold Partner en Umbraco Gold Partner op het gebied van applicatieontwikkeling. Anderzijds hebben wij een sterke focus op verandermanagement en weten wij als geen ander welke uitdagingen spelen bij het implementeren van social business software.

Een greep uit de organisaties die werken met Embrace:

De Friesland Zorgverzekeraar, Wageningen University & Research, Concertgebouw, VPRO, Gemeente Rotterdam, Antonie van Leeuwenhoek, Opella, de Drechtsteden, Gemeente Zeist, Meldkamer Noord-Nederland, Eigen Haard en De Brauw Westbroek.

Wat is de toegevoegde waarde van een social intranet?

Neem contact op met Edwin Cnossen en vraag nu een vrijblijvend demo aan. Stuur een mailtje naar edwin.cnossen@embracesbs.com of bel hem op 06-546 339 46

De intranet-bibliotheek

Alles weten over een social intranet?

Download onze ebooks en word een échte intranet expert!



Stappenplan Intranetstrategie

Een social intranet kan op allerlei vlakken faciliteren in het bereiken van organisatiedoelstellingen als beter samenwerken...

[Download dit ebook](#)



Meten is weten: het gebruik van een social intranet

In deze infographic lees je alle ins en outs over het gebruik van intranet.

[Download dit ebook](#)



Social werkt: De impact van de digitale werkplek

Welke rol speelt social in organisaties van nu en in de toekomst? Embrace had, als denkleider op het gebied...

[Download dit ebook](#)



Intranet design handboek

In dit ebook wordt aan de hand van intranetvoorbeelden gekeken naar hoe je jouw intranet kan vormgeven. Je ontvangt praktische...

[Download dit ebook](#)



Een digitale werkplek voor de zorg

Laat je inspireren door o.a. Deventer Ziekenhuis en thuiszorgorganisatie Thebe, en leer verschillende...

[Download dit ebook](#)



De digitale werkplek voor dienstverleners

Gratis ebook met social intranet best practices en klantcases voor dienstverleners.

[Download dit ebook](#)

Ontvang een gratis intranet demo

Wil je weten waarom 250+ organisaties voor Embrace hebben gekozen? Bekijk ons social intranet van dichtbij tijdens een gratis intranet demo van 20 minuten.

Vraag een gratis demo aan

Ontdek tijdens de demo

- ✓ Hoe de 'persoonlijke startpagina' jouw hele organisatie up-to-date houdt
- ✓ Hoe je verschillende locaties, collega's en externe partners verbindt met onze groepsfunctionaliteit
- ✓ Hoe je in gesprek gaat met collega's en niets mist met onze tijdlijn, prive chat en persoonlijke notificaties
- ✓ Hoe je makkelijker samenwerkt vanaf kantoor, thuis of onderweg met onze desktop- en mobiele app



GRONINGEN

Griffeweg 97-8
9723 DV Groningen

SNEEK

Hegedyk 2
8601 ZR Sneek

UTRECHT

Driebergseweg 17
3708 JA Zeist

BRAUNSCHWEIG (DE)

Ludwigstrasse 5B
38106 Braunschweig