

Wat doet DEX voor mijn intranet?

Hoe helpt digital employee experience
om het intranet te verbeteren?



Ja, ik deel de presentatie na afloop 🤗



Wat doet DEX voor mijn intranet?
Wat is DEX ook alweer?

“

“Digital employee experience (DEX) is het totaal aan digitale interacties in de werkomgeving”

— James Robertson, 2018

A man with a beard and short brown hair, wearing a light-colored button-down shirt, is sitting at a desk in a modern office. He is smiling and looking at a computer monitor. His hands are on a keyboard. On the desk, there is a laptop, a mouse, and some papers. A desk lamp is positioned over his workspace. In the background, there is a large window looking out onto a city. Three blue callout boxes with purple outlines are overlaid on the image. The first box, labeled 'Intranet', points to the left monitor. The second box, labeled '#DEX', points to the man. The third box, labeled 'Digital workplace', points to the desk area.

Intranet

#DEX

Digital
workplace



#DEX



#DEX



#DEX





#DEX

#DEX

A man with a beard and a red baseball cap is working in a warehouse. He is wearing a tan and brown work shirt. He is holding a black handheld scanner in his right hand, which is pointed at a blue metal barrel. In his left hand, he holds a tablet. The background shows industrial shelving and other barrels. A blue arrow-shaped graphic with the text "#DEX" is overlaid on the image.

#DEX

“

“Geweldige digital employee experience bestaat uit de som van alle digitale interacties in een werkomgeving, waarbij de basisbehoeften en verwachtingen van medewerkers leidend zijn.”

— Tabhita Minten & Christiaan Lustig, 2021

An aerial photograph of a river with a road bridge. The river has a turbulent, swirling pattern of white and green water. The bridge is a two-lane road with yellow lines. The surrounding area is lush with green trees and vegetation.

Wat doet DEX voor mijn intranet?

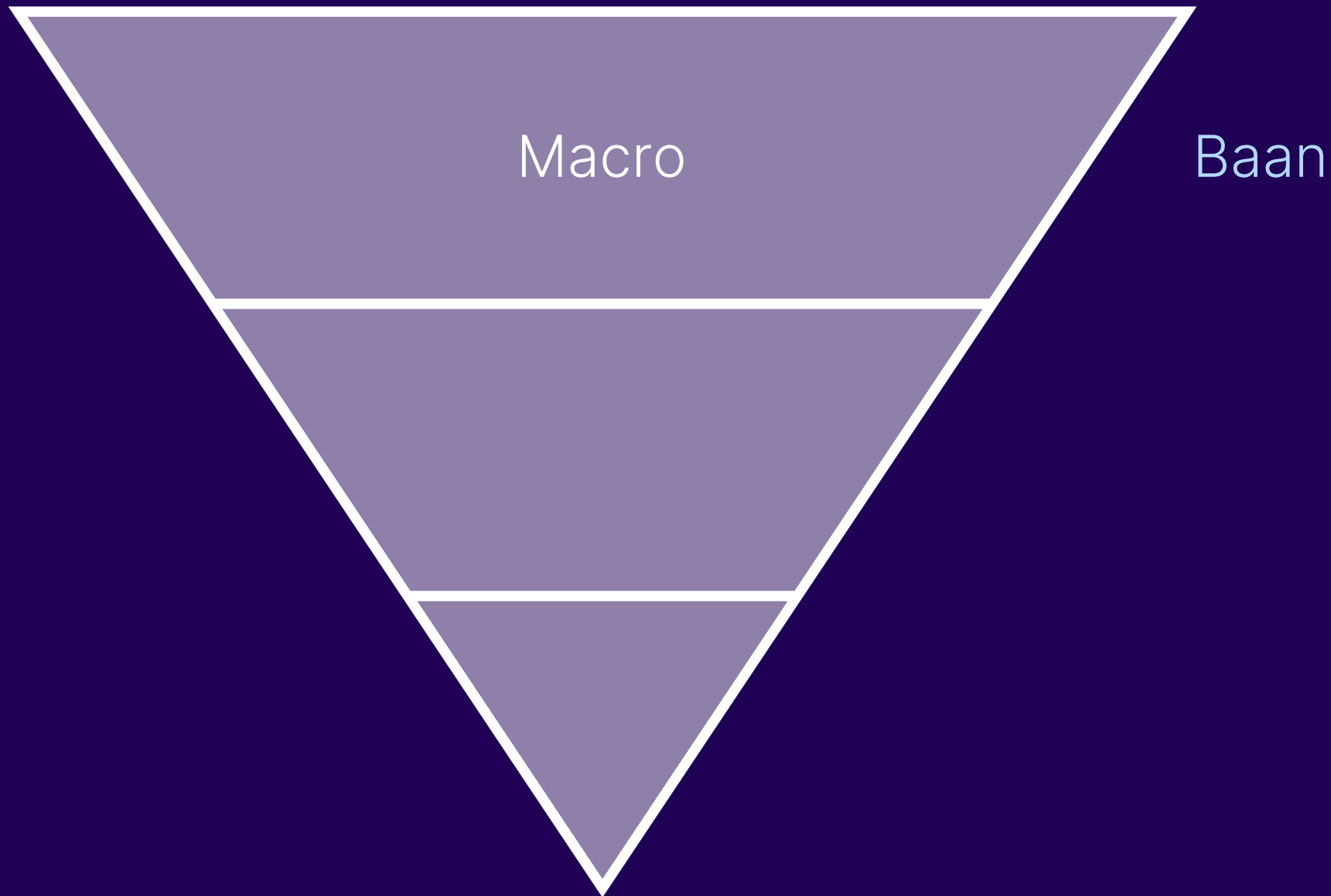
DEX heeft twee kanten

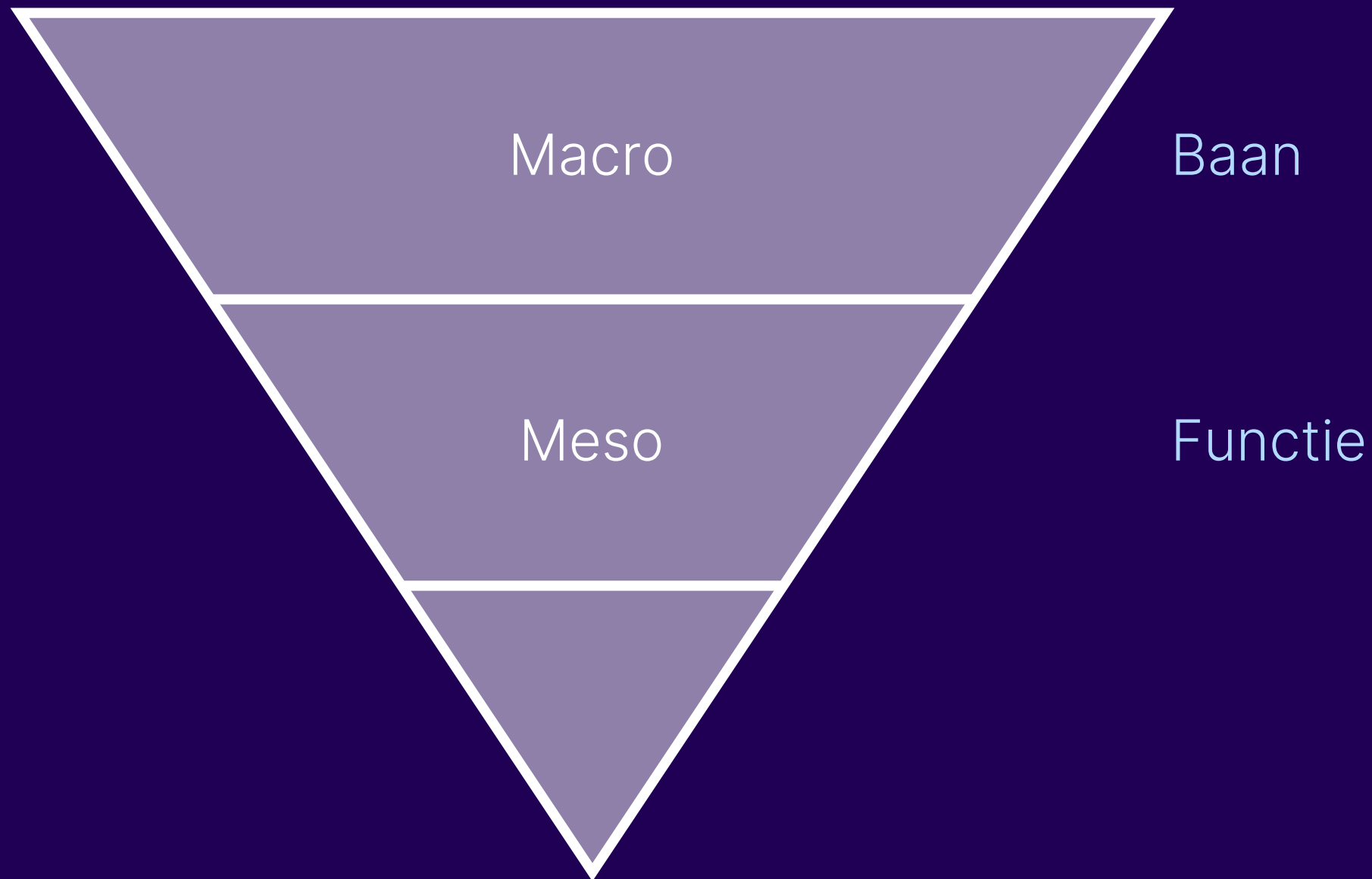


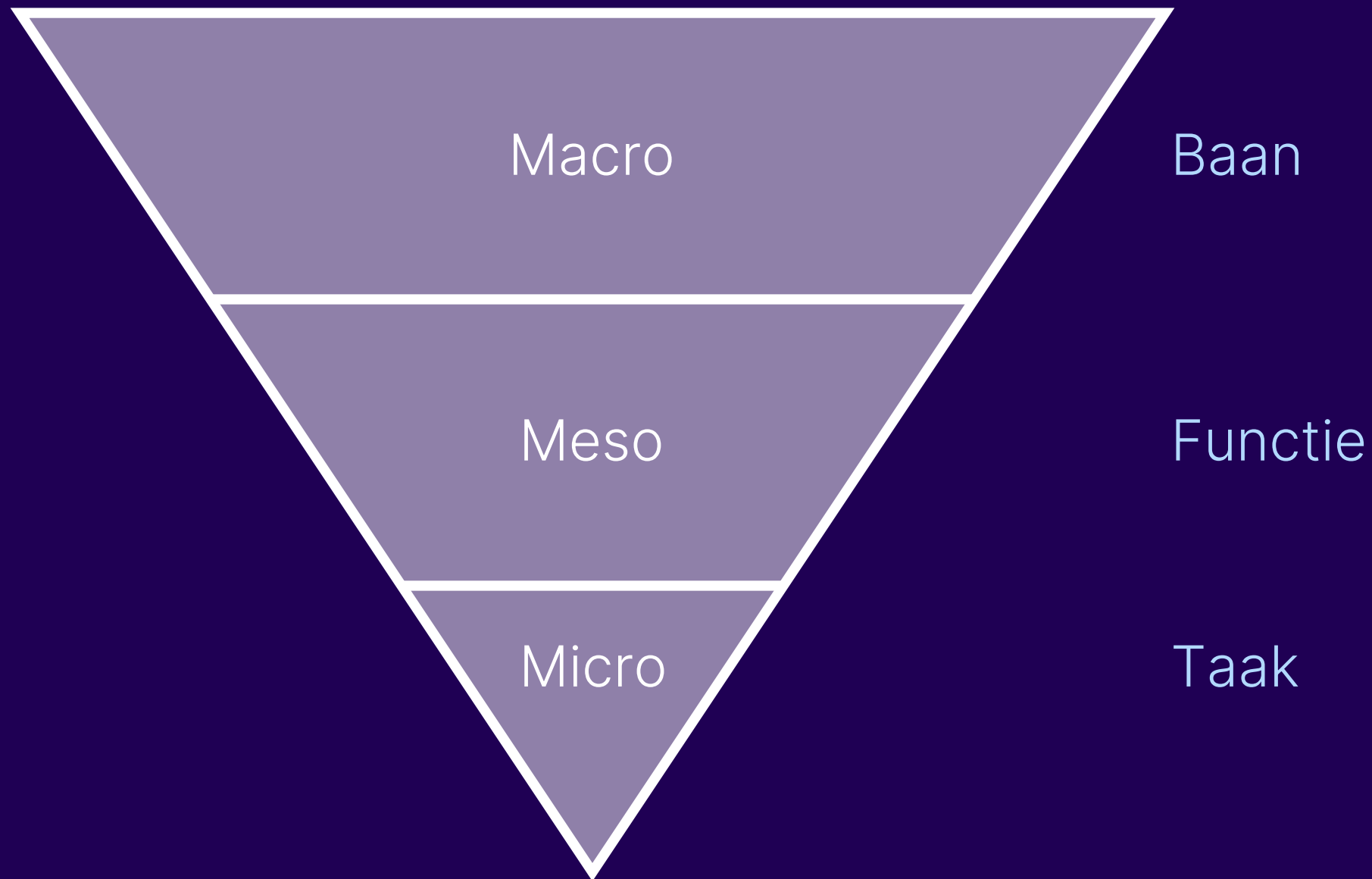




Wat doet DEX voor mijn intranet?
DEX heeft drie niveaus



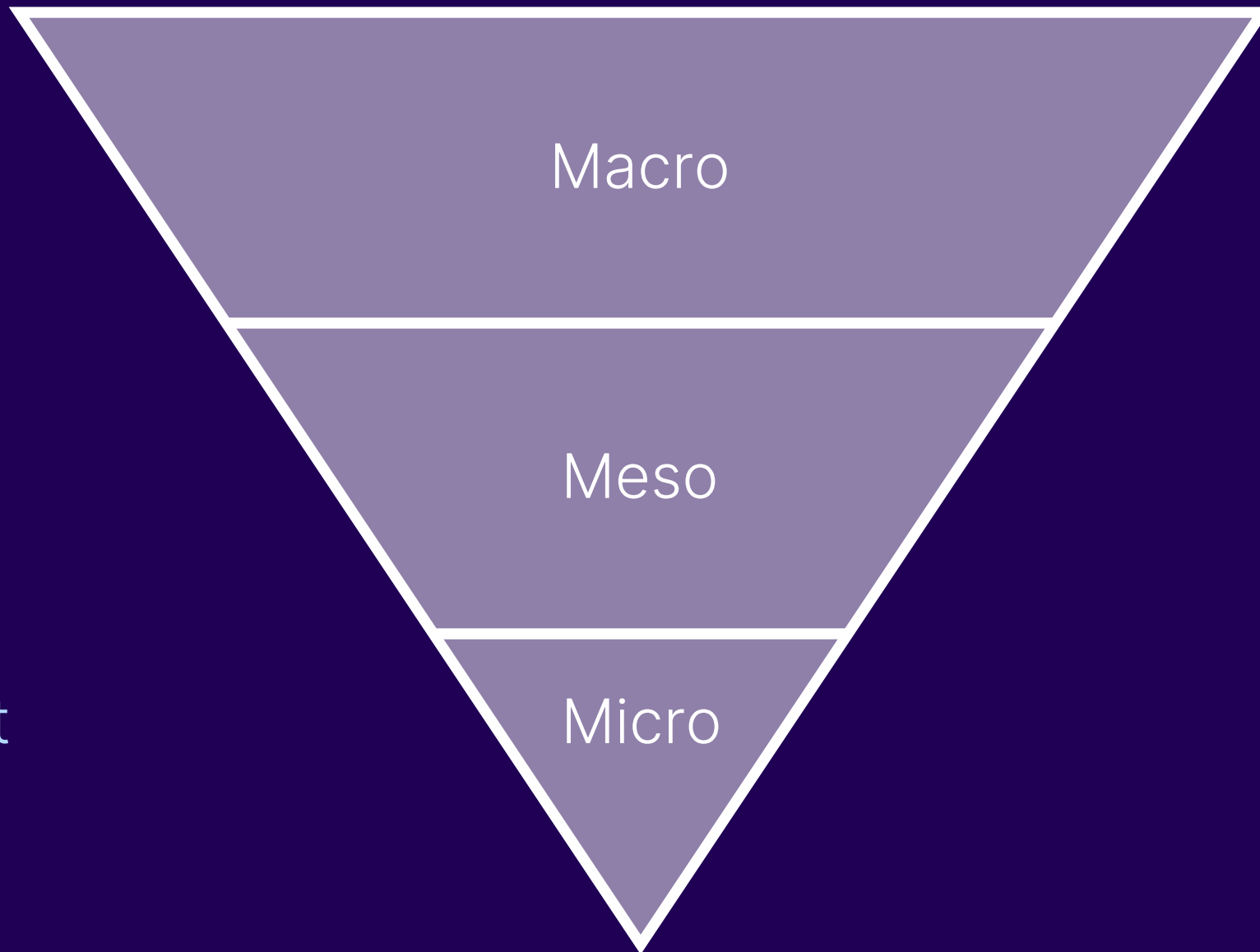






Wat doet DEX voor mijn intranet?
Waar zit het intranet?

Intranet



Macro

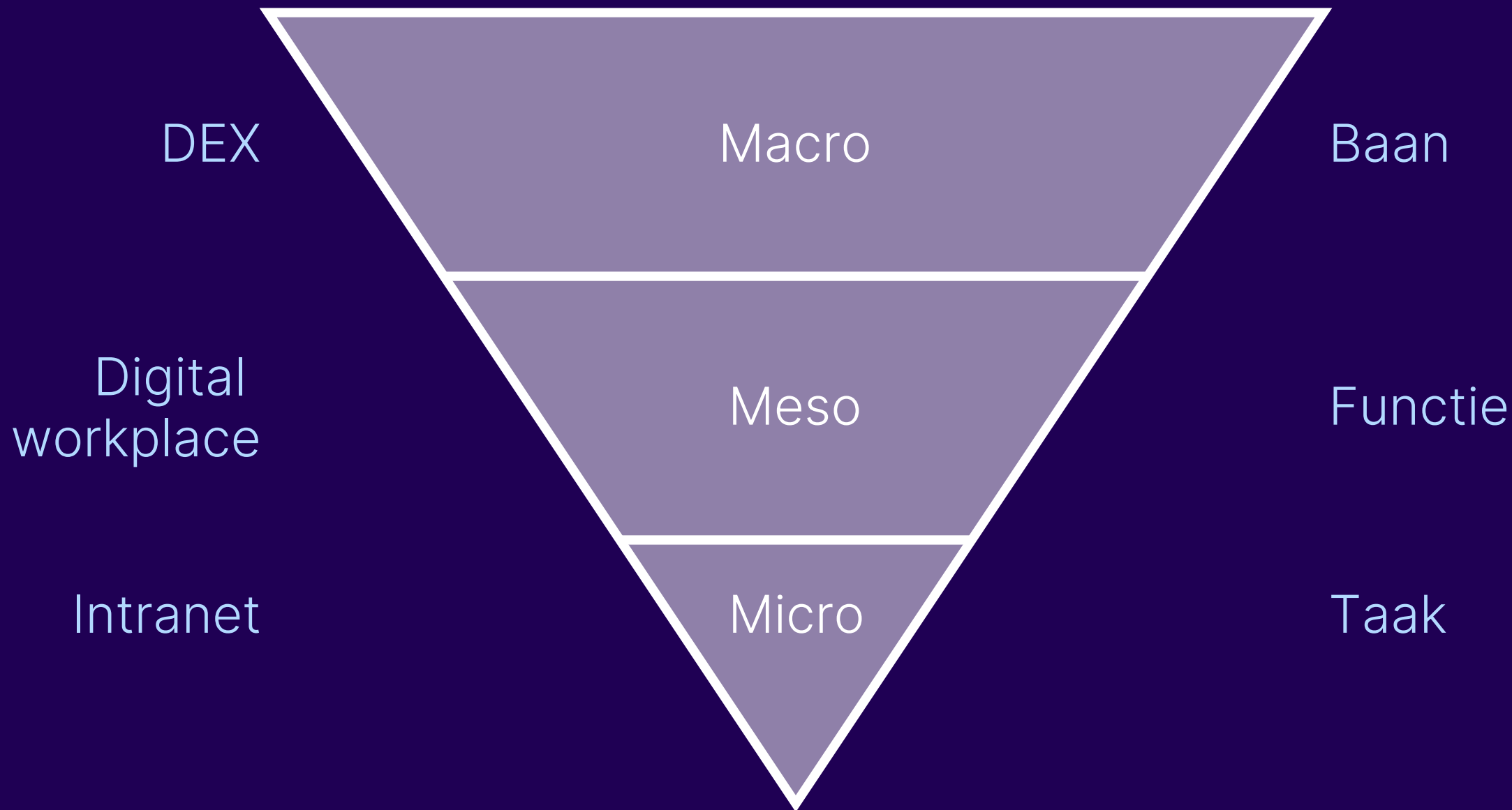
Baan

Meso

Functie

Micro

Taak



Verticale en horizontale platforms

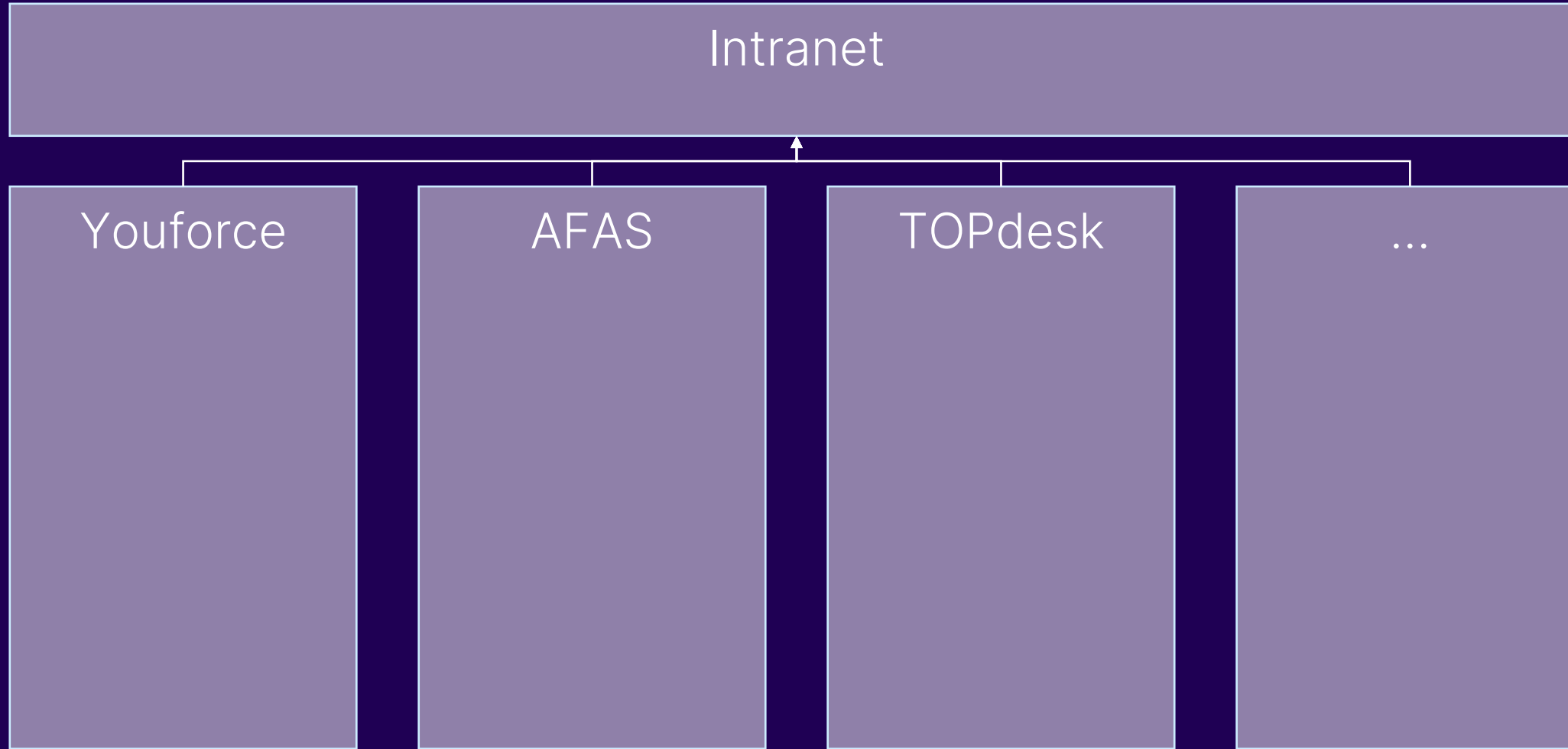
Youforce

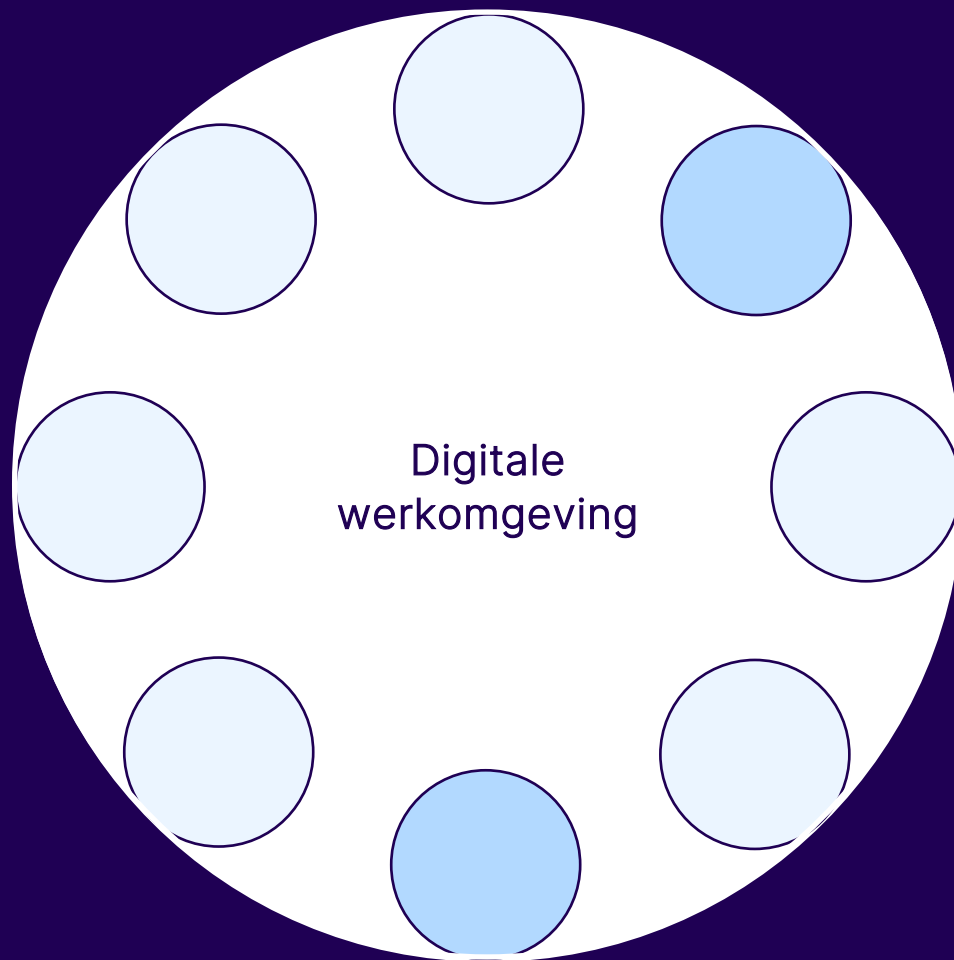
AFAS

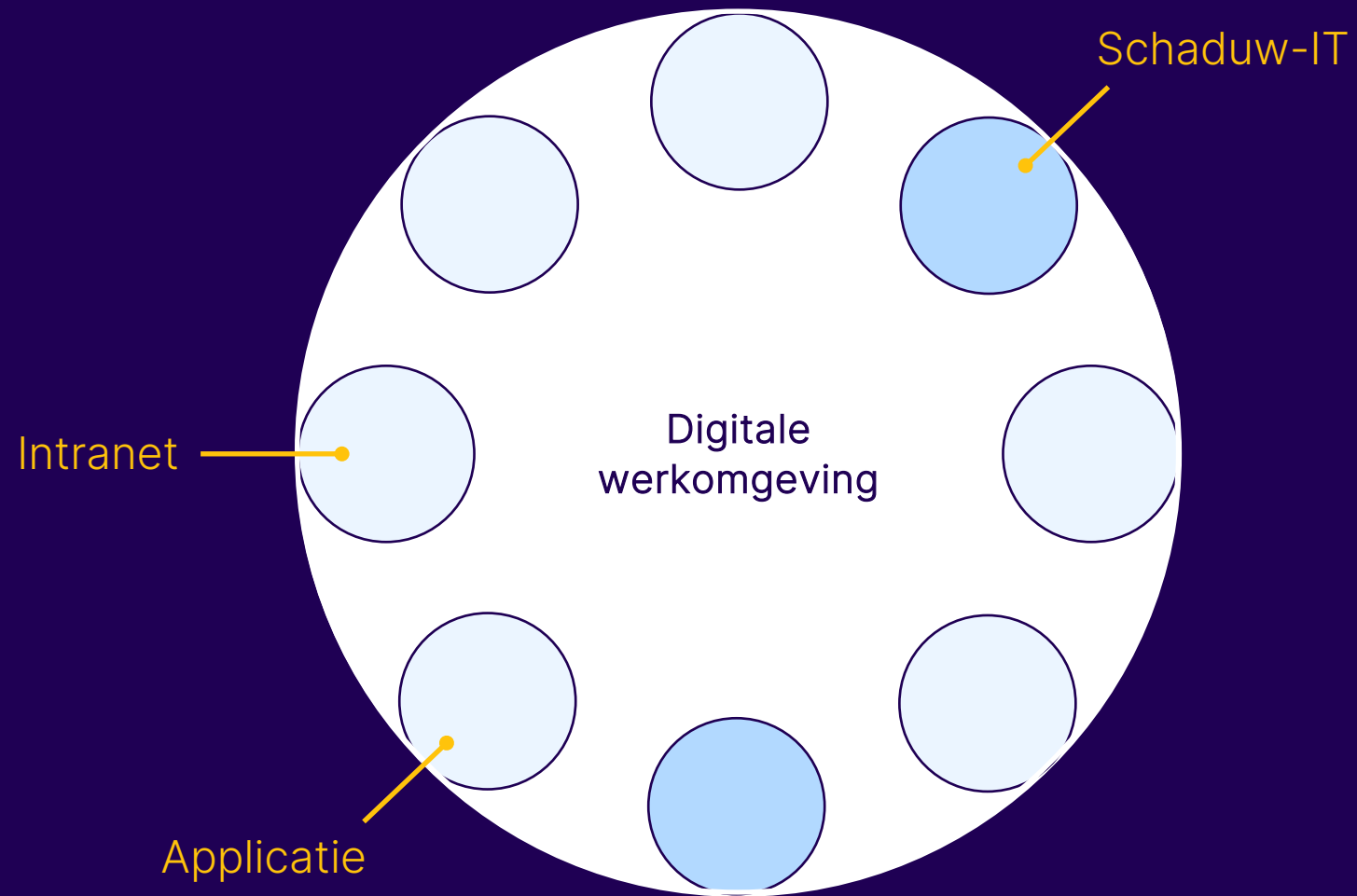
TOPdesk

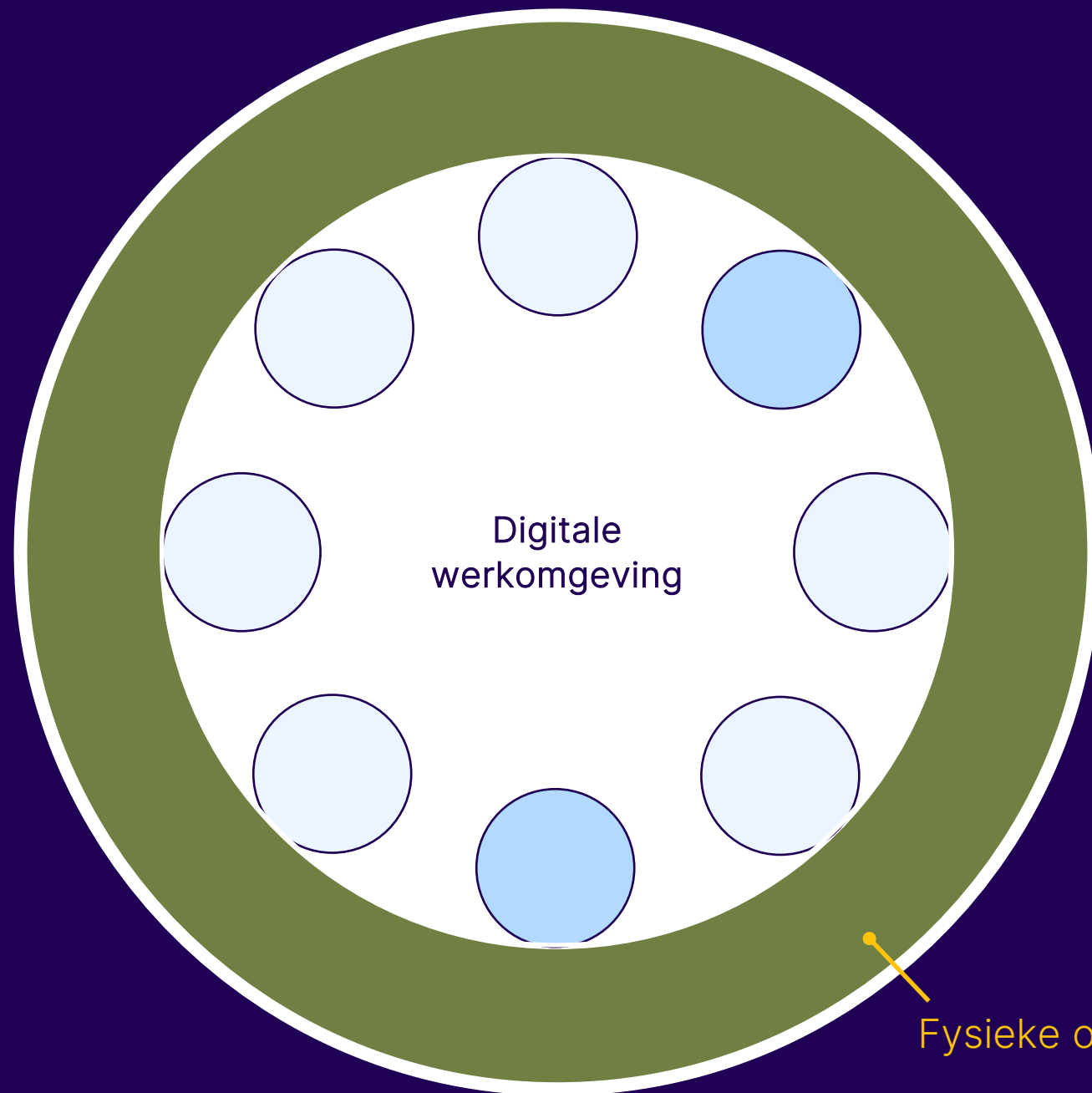
...

Verticale en horizontale platforms



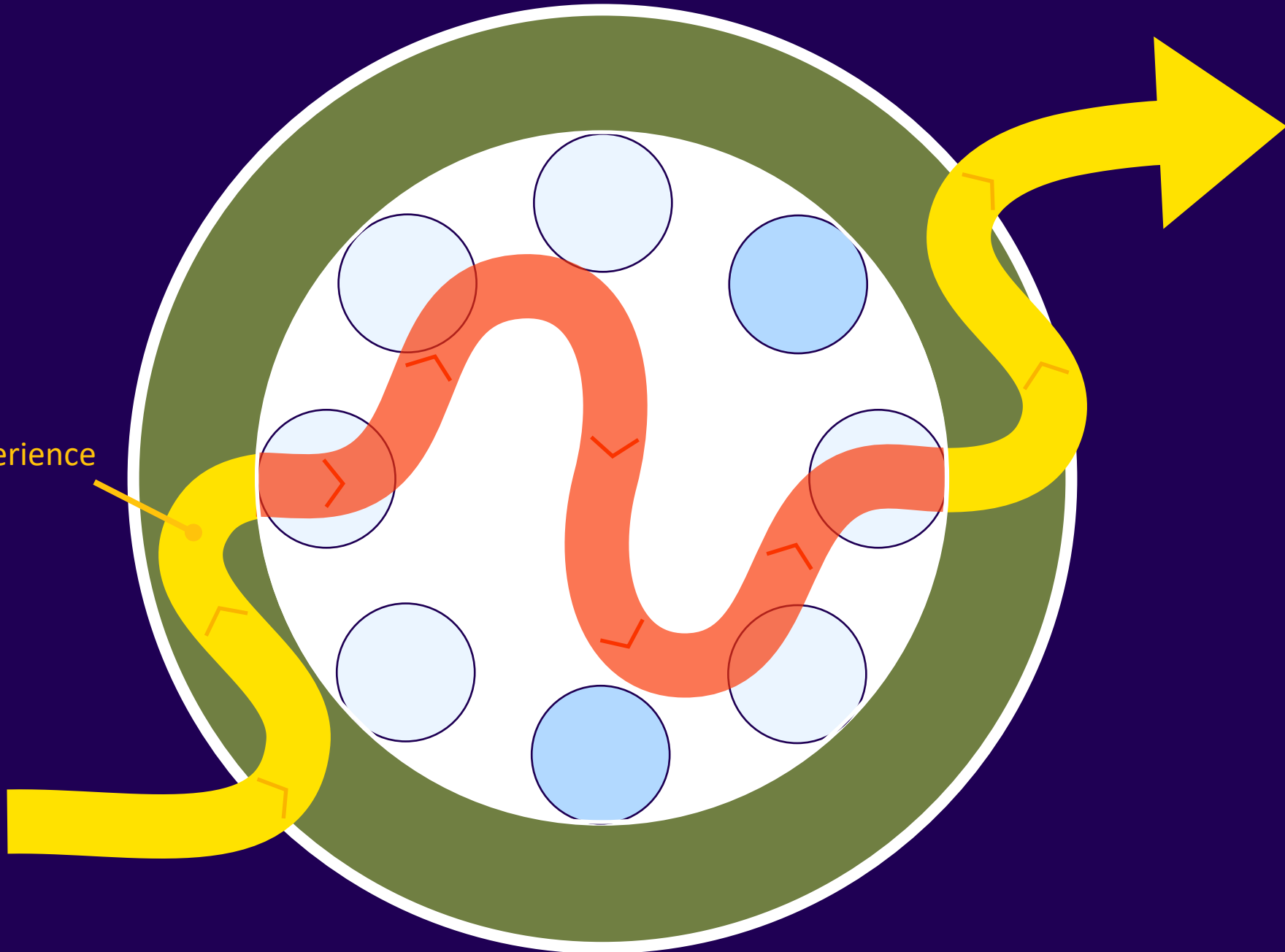


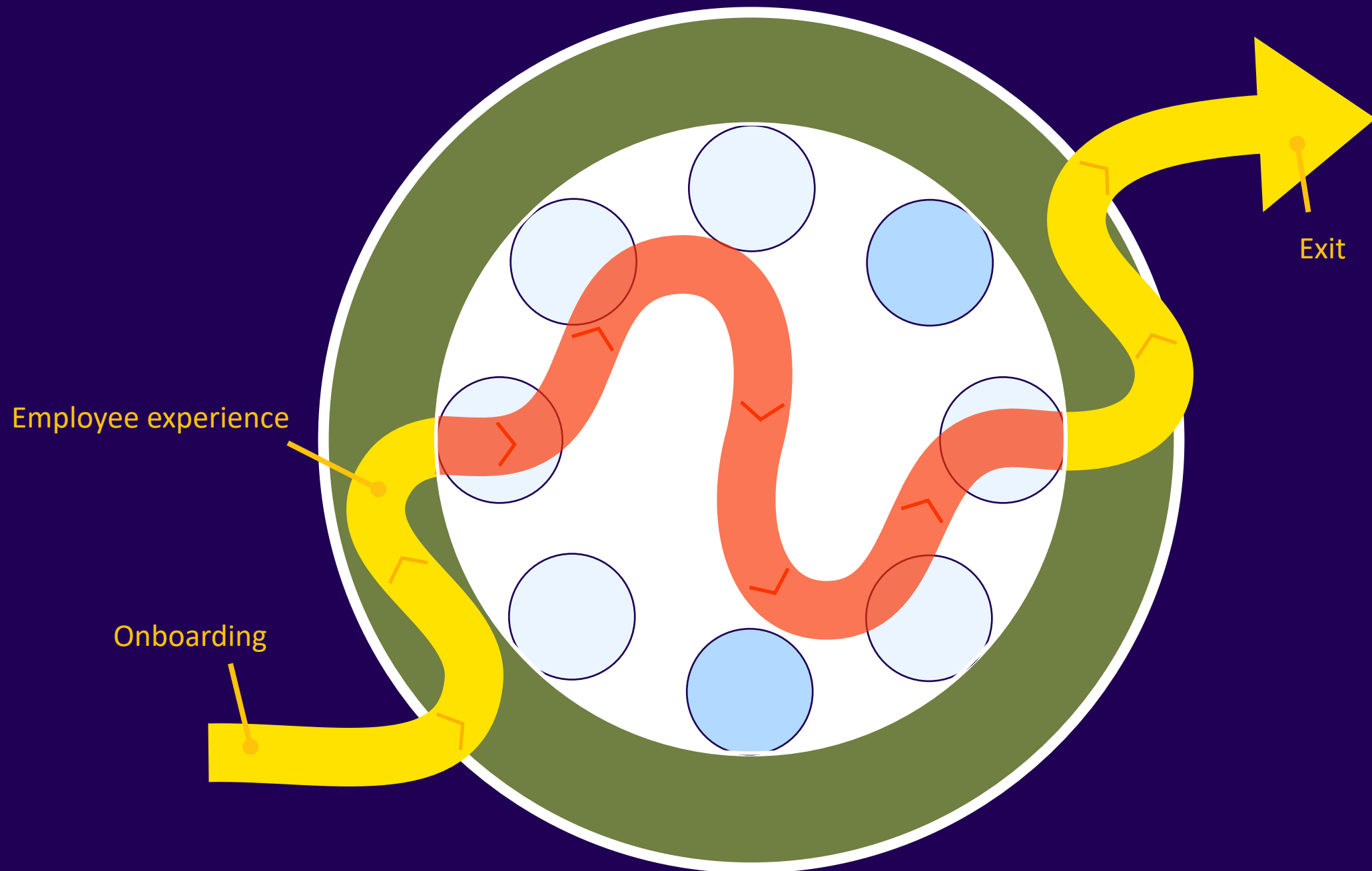


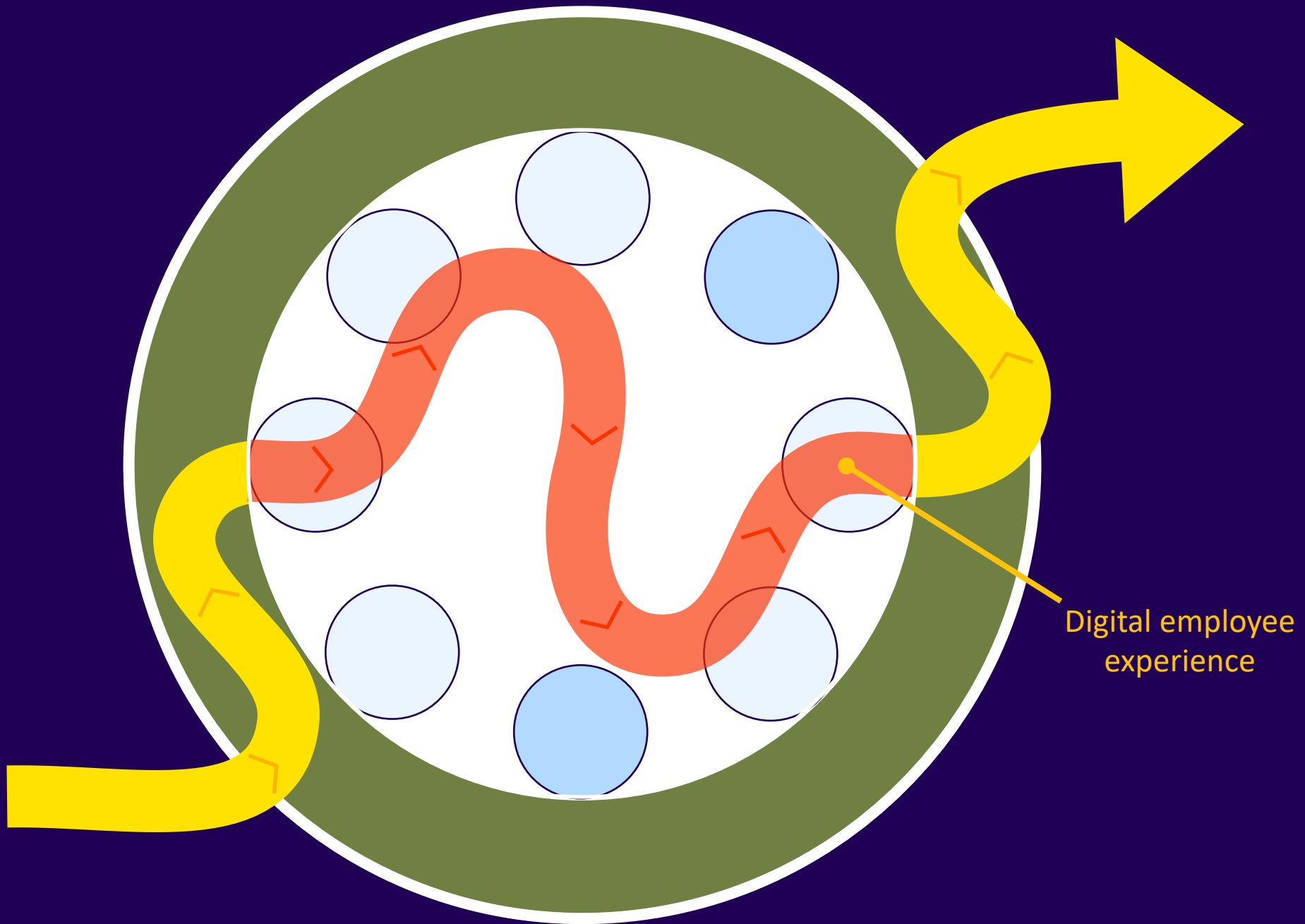


Fysieke omgeving

Employee experience







DEX, de digital workplace en intranet zijn onderling verbonden



**Wat doet DEX voor mijn intranet?
Hoe werk je met
intranet aan DEX?**

“

“Geweldige digital employee experience bestaat uit de som van alle digitale interacties in een werkomgeving, waarbij de basisbehoeften en verwachtingen van medewerkers leidend zijn.”

— Tabhita Minten & Christiaan Lustig, 2021



Behoeften van medewerkers voorop

**a. Vraag medewerkers nooit wat ze willen,
maar onderzoek wat ze nodig hebben**

Praat gewoon met mensen



Wat doet DEX voor mijn intranet?

Praat gewoon met mensen

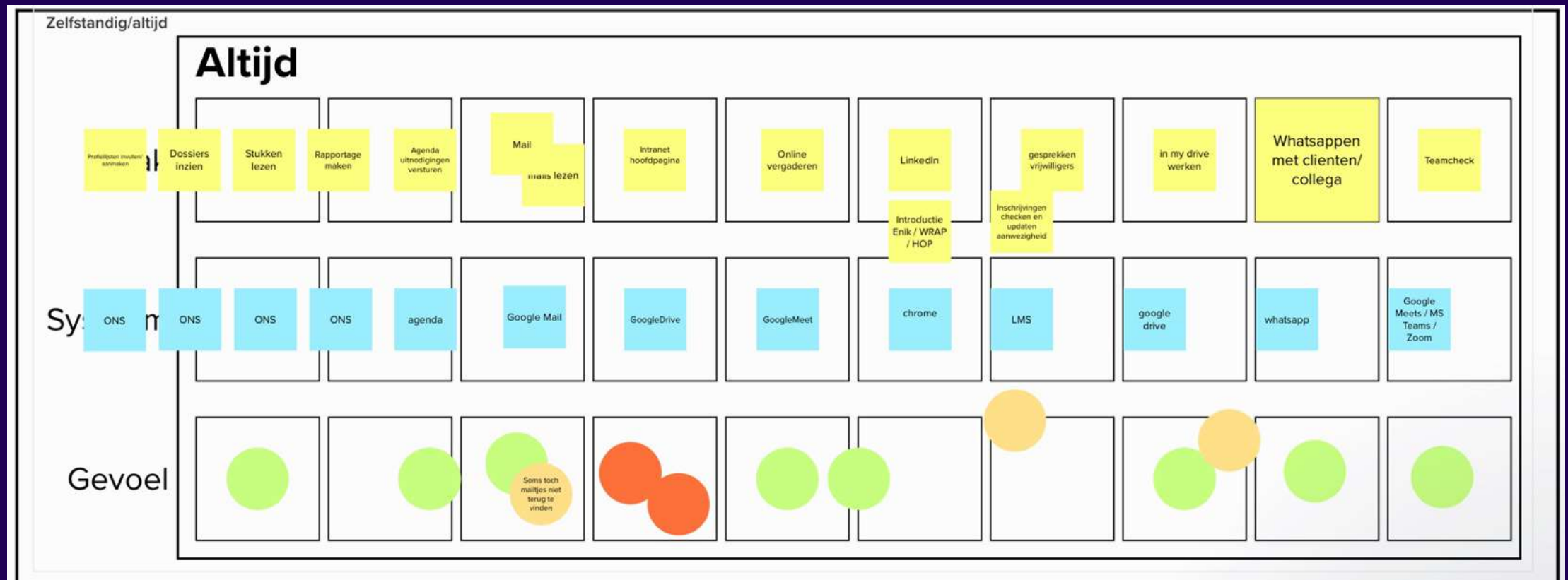


Wat doet DEX voor mijn intranet?

Praat gewoon met mensen



Praat gewoon met mensen



**Kwalitatieve, diepgravende inzichten in het
dagelijks werk van medewerker levert
begrip op voor hun behoeften**

b. Vraag medewerkers te prioriteren wat ze nodig hebben

123	(Vermoedens van) misstanden of integriteitsschending melden
141	010-telefoonnummer aanvragen
12	Aanbestedingskalender
69	Aangepaste werkplek (arbo)
192	Aangifte na een strafbaar feit
147	Aanvraagformulier Oracle
89	aanvragen bb afhandelen
125	Aanvragen en bestellingen
89	Accounting
58	Advanced Analytics
164	Advertentieruimte, mediadiensten, inkoop
151	Adviesteams communicatie clusters
163	Advieswijzer mobiele ICT-middelen
56	Afgehandelde meldingen
24	Afspraak maken met ICT, bijvoorbeeld voor storing aan mobiele telefoon
71	Afspraken maken
126	Afval afvoeren, aanvraag
127	Afvalbak vol
158	Afwegingskader nevenwerkzaamheden
70	Agenda beheren
159	Agressie en geweld melden, aangifte doen
195	Agressie vanuit de burger
194	Agressie, geweld en dreiging
128	Alarmmelding / wacht & waak melding
164	Algemene informatie
37	Algemene Inkoopvoorwaarden voor Levering en Diensten
161	Algemene nabestaandenwet (ANW)
35	Algemene Regeling Inkoop (ARI)
162	Ambtseed afleggen
198	Ambtsjubileum (richtlijnen)
50	Anders Werken
167	Applicaties Dienstverlening
15	Applicaties en datamappen
168	Applicaties Maatschappelijke Ontwikkeling
169	Applicaties MO
170	Applicaties PGWZ&J, GGD
171	Applicaties Stadsbeheer
172	Applicaties Stadsontwikkeling
173	Applicaties Werken en Inkomen

Welke dingen vind je belangrijk?

* 7. Welke 5 dingen vind jij het belangrijkste om te kunnen vinden of doen op Plein-Online?

- ☐ Scholen, locaties (contactgegevens, curriculum, faciliteiten, openingstijden, bereikbaarheid)
- ☐ Apps, websites, snelkoppelingen, programma's (startpunt, verzamelpunt, overzicht)
- ☐ Visie, missie, doelen, normen en waarden van de organisatie
- ☐ Documenten delen met collega's
- ☐ Weekbericht, weekmemo, weekbulletin
- ☐ E-mail lezen
- ☐ Interessante artikelen plaatsen
- ☐ Professionele leergemeenschap (plg), community
- ☐ Takenlijst, actielijst, to-do-lijst
- ☐ Leerlingadministratie, -informatie; aanmelden, aanwezigheid, oudergesprekken, verlaglegging, tellingsoverzicht OSO (leerlingvolgsysteem; Esis, Magister, ParnasSys)
- ☐ Aanmelding brugklasleerlingen (procedure, aanmelding, loting, enzovoort)
- ☐ Personeelsvereniging, -netwerken, -activiteiten
- ☐ Lesroosters (inzien, maken; per klas, voor mentorleerlingen, vakspecialisten, enzovoort)
- ☐ ICT-updates (projectoverzicht, betrokkenen, vernieuwingen, status/actualiteit)
- ☐ HR-informatie (kaders, richtlijnen, gedragscodes, wetgeving, pensioen, cao, enzovoort)
- ☐ Blog/Vlog van het CvB
- ☐ Lesontwerp: (samen) lessen voorbereiden, geven, verbeteren; naslagwerk, lesideeën, good practices, werkblad practica, materiaal delen, enzovoort
- ☐ Stelling, poll, meningen peilen
- ☐ Medezeggenschap (OC, MR, GMR; documenten, vergaderingen, leden)
- ☐ Selfservice (verlof, reis- en andere onkosten, ziekmelden, persoonlijke gegevens inzien, Youforce)
- ☐ Functioneren en beoordeling (gesprekken, formulieren, professionaliseringscyclus; Bardo)
- ☐ Afdelingsinformatie, weten wat welke afdeling doet
- ☐ (Periodieke) evaluaties, rapportages inzien, opstellen

voor het belangrijkste item, 4 voor de volgende,

en)

zig, iets bijzonders met een kind...)

oudergesprekken, verlaglegging,
ParnasSys)

4

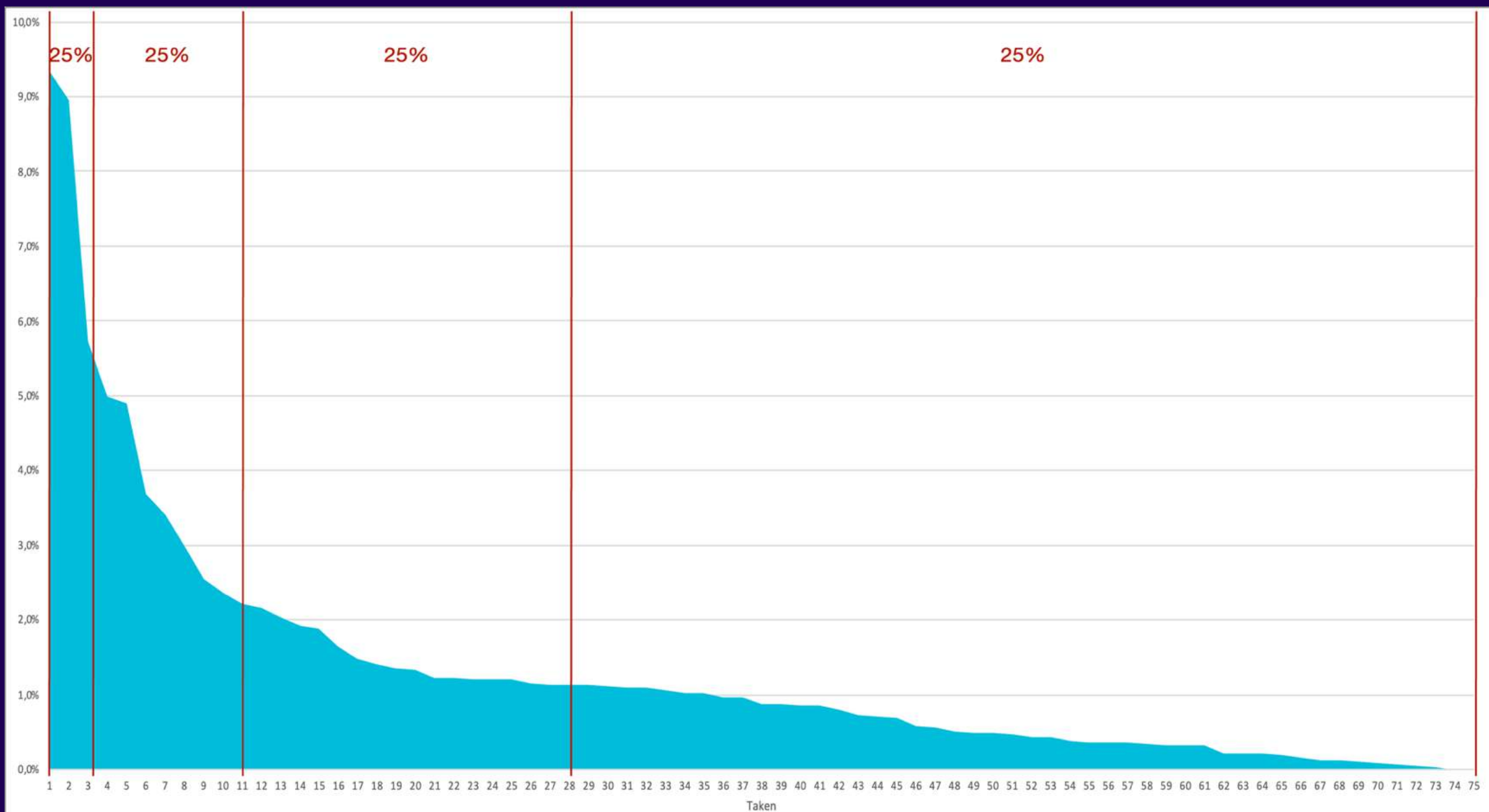
5

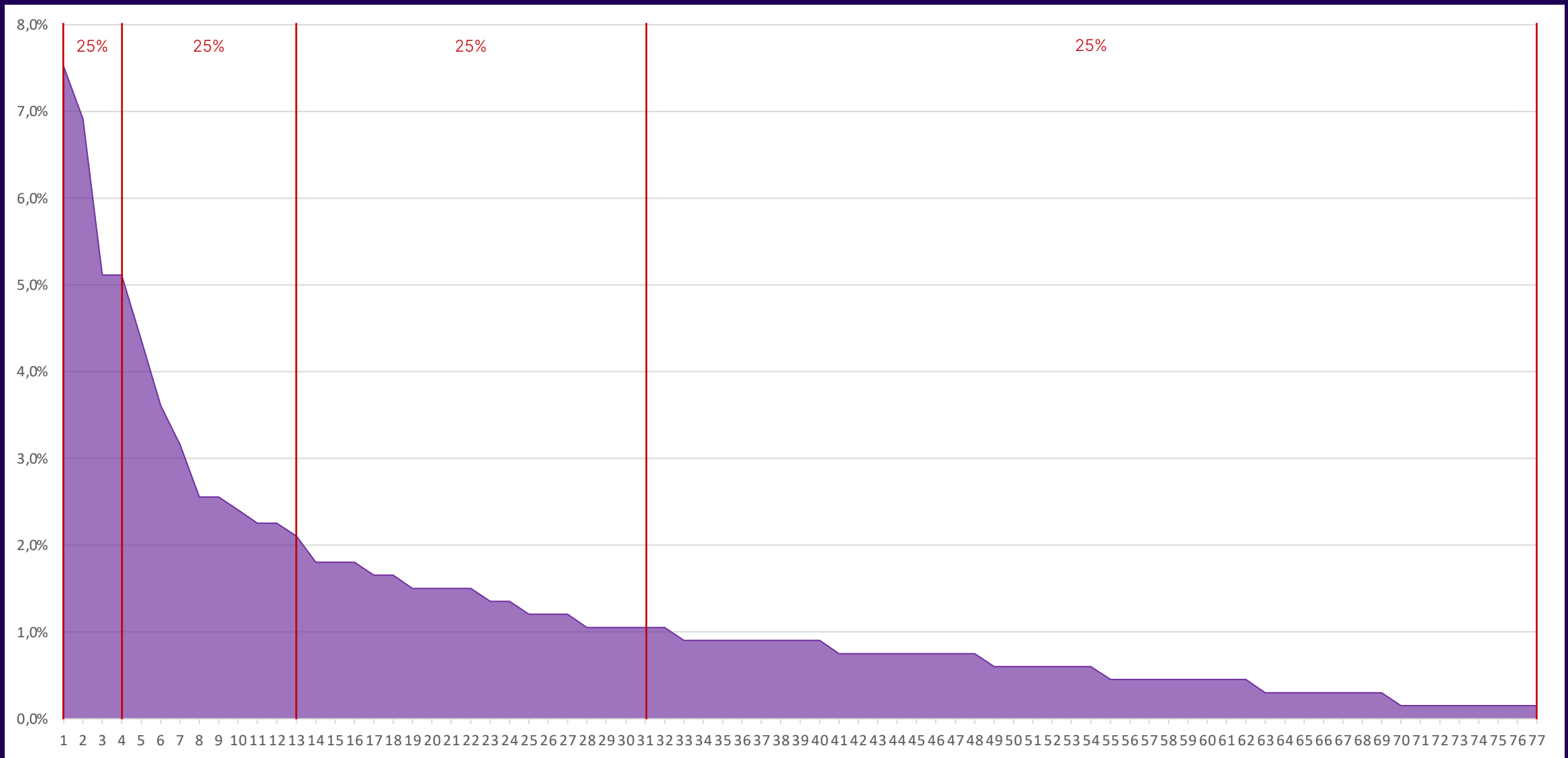
2

3

1

Volgende »





Pos.	Taakomschrijving	% taken	# punten	% punten	% cumul.
1	Clïëntdossiers (ONS)	1,1%	50	7,5%	7,5%
2	Google-applicaties (Gmail, Drive, Agenda, Keep, Meet)	2,3%	46	6,9%	14,4%
3	Documenten , kwaliteitssysteem, richtlijnen en protocollen	3,4%	34	5,1%	19,5%
4	Rooster inzien, aanpassen (ONS)	4,5%	34	5,1%	24,7%
5	Mijn personeelsdossier /-gegevens (Youforce)	5,7%	29	4,4%	29,0%
6	Mijn afdeling/team (activiteiten, medewerkers, documenten, enzovoort)	6,8%	24	3,6%	32,6%
7	Collega's zoeken /wie, wat, waar (contactgegevens, aanwezigheid; op naam, afdeling, expertise, ervaring)	8,0%	21	3,2%	35,8%
8	Overdracht , overdrachtsformulieren, online overdracht	9,1%	17	2,6%	38,3%
9	Intern nieuws , Lister in de media, huishoudelijke mededelingen, enzovoort	10,2%	17	2,6%	40,9%
10	Declareren (reis-, parkeer-, studie- en andere (on)kosten)	11,4%	16	2,4%	43,3%

Pos.	Taakomschrijving	% taken	# punten	% punten	% cumul.
1	Clïëntdossiers (ONS)	1,1%	50	7,5%	7,5%
2	Google-applicaties (Gmail, Drive, Agenda, Keep, Meet)	2,3%	46	6,9%	14,4%
3	Documenten, kwaliteitssysteem, richtlijnen en protocollen	3,4%	34	5,1%	19,5%
4	Rooster inzien, aanpassen (ONS)	4,5%	34	5,1%	24,7%
5	Mijn personeelsdossier/-gegevens (Youforce)	5,7%	29	4,4%	29,0%
6	Mijn afdeling/team (activiteiten, medewerkers, documenten, enzovoort)	6,8%	24	3,6%	32,6%
7	Collega's zoeken/wie, wat, waar (contactgegevens, aanwezigheid; op naam, afdeling, expertise, ervaring)	8,0%	21	3,2%	35,8%
8	Overdracht, overdrachtsformulieren, online overdracht	9,1%	17	2,6%	38,3%
9	Intern nieuws, Lister in de media, huishoudelijke mededelingen, enzovoort	10,2%	17	2,6%	40,9%
10	Declareren (reis-, parkeer-, studie- en andere (on)kosten)	11,4%	16	2,4%	43,3%

**Kwantitatieve, geprioriteerde inzichten in de
behoeften van medewerkers leveren bewijs
over hun dagelijks werk**

c. Creëer persona's gebaseerd op hoe medewerkers digitale middelen gebruiken

Balie, helpdesk



Beveiliging, catering



Buitendienst



Bureau



Beleid, advies



Baas, teamleider



Bestuur, directie



Zorg



Onderwijs



Bouw



WERK

Werk situatie

- Werkt met handheld computer
- Werkt op straat
- Veel contact met burgers
- 10% bureauwerk

Competenties

- Stress bestendig
- Loyaal
- Empathisch
- Assertief



Jayron
Handhaver

Digitaal vaardig: ■■■■■■

PRIVE

Thuis situatie

- Alleenstaand
- Heeft 2 honden
- Woont in klein appartement
- Mantelzorger voor vader

Interesses

- Sporten
- Gamen
- Drinken met vrienden
- Houdt van Marvel films



Ondersteunend medewerker

Linde Zomer

"Ik zorg dat het wordt geregeld, maak je geen zorgen", dat is het motto van Linde (52), management assistent bij Alliander. Linde woont alleen in een mooi gerenoveerde woning in Heerenveen en heeft een volwassen zoon (35). Linde gaat vaak eten en borrelen met vrienden. Verder houdt ze van wandelen en bezoekt ze graag een schoonheidsspecialist of spa. In de vakantie gaat ze met een groepsreis naar Spanje of Oostenrijk om te hiken.

Sociaal
Zorgzaam
Toegankelijk
Doorzetter
Vrolijk



Positieve en negatieve trends

- + De Alliander wereld wordt steeds complexer. De gestructureerde aanpak van Linde kan de organisatie goed verder helpen
- Ontzorgen wordt steeds lastiger

Ziet deze kansen

- + Ze wil graag helpen
- + Echte teamplayer

Maakt zich zorgen over

- Veel en in een te snel tempo nieuwe systemen
- Zelf onzeker en dat remt haar
- Open, maar niet met collega's (houdt werk/privé gescheiden)

Doelen

- Niet perse ambitieus of hoge verwachtingen, maar wil wel goed zijn in wat ze doet
- Wil graag minder werken om een goede werk/privé balans te hebben

Belangrijkste taken

- 1 Collega's vinden, telefoonboek **7,7%**
- 2 Uren schrijven **7,6%**
- 3 Intern nieuws lezen (nieuwsberichten) **6,3%**
- 4 Verlof aanvragen, verlofkaart bekijken **6,3%**
- 5 Toegang naar andere systemen **5,9%**
- 6 Zoeken (informatie, groepen, nieuws) **5,0%**
- 7 IKB, bekijken, regelen **4,3%**
- 8 PC, IT diensten en producten bestellen **3,3%**
- 9 Organigram gebruiken **3,3%**
- 10 Vacatures van Alliander bekijken **3,3%**

Mensen als Linde geven de voorkeur aan

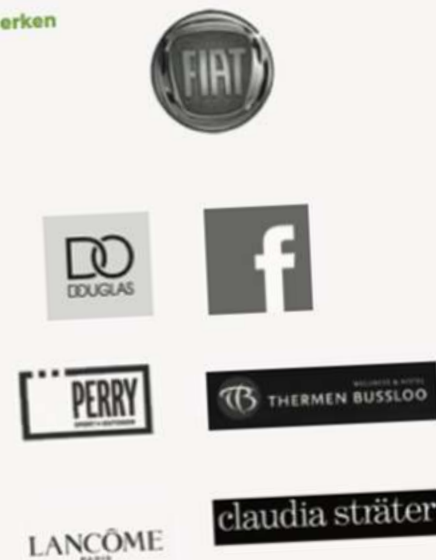


Vaardigheden

- ICT-(basis)vaardigheden
- Informatievaardigheden
- Mediawijsheid
- Computational thinking
- (Digitaal) samenwerken
- (Digitaal) communiceren



Merken



DEX, de digital workplace en intranet zijn onderling verbonden

Werken aan intranet
=
werken aan DEX

Hoe werk je met intranet aan DEX?

1. Begin op microniveau van DEX
2. Identificeer via taakonderzoek
3. Faciliteer met meest geschikte tool
4. In lijn met DEX-/digitale-werkomgevingstrategie
5. Test effectiviteit en efficiëntie
6. Verbeter continu

met je medewerker voorop
richting een menselijke
digitale werkomgeving

digital employee experience

Met een voorwoord van James Robertson, de
grondlegger van de wereldwijde DEX-beweging

Tabhita Minten
Christiaan Lustig

Digital-employee-experience.nl
Bol.com
Amazon
Enzovoort

Verder praten

Wil je eens sparren over de relatie tussen intranet, de digitale werkomgeving en digital employee experience? Ik denk graag met je mee. Neem gerust contact op. De keuze is aan jou.

- +31 6 49 31 90 50
- christiaan@thedayshift.nl
- [LinkedIn.com/in/ChristiaanWLustig/](https://www.linkedin.com/in/ChristiaanWLustig/)
- [TheDayShift.nl](https://thedayshift.nl)