



IDENTITY MONITORING

ZICHTBAAR MAKEN WAAR JE STAAT IN HET TOEPASSEN VAN JE IDENTITEIT

PRODUCT PAPERS - ACHTERGROND

Dit product paper maakt deel uit van een serie van vier over het ontdekken van het bestaansrecht van je organisatie.

De serie is als volgt opgebouwd:

1. Identity Assessment – het bestaansrecht van jouw organisatie ontdekken
2. Identity As a Service – duurzaam bouwen aan jouw organisatie identiteit
3. Identity Dialogue – het gesprek over je bestaansrecht aanwakkeren en levend houden
4. Identity Monitoring – zichtbaar maken waar je staat in het realiseren van je identiteit

METEN IS WETEN

Iedere organisatie heeft sturingsvariabelen. Of je nu stuurt op omzet, rendement of klanttevredenheid: er zijn een aantal parameters die je iets zeggen over hoe je ervoor staat met je organisatie. En als je het bestaansrecht van je organisatie benoemd hebt ... dan pas je je sturingsvariabelen daarop aan: je brengt in kaart of je je identiteit waarmaakt. Voor je collega's, voor je klanten en voor ieder ander die met jouw organisatie in aanraking komt. Dat vergt een slimme manier van meten. Met weinig inspanning veel inzicht krijgen in hoe je ervoor staat:

- ▶ Waar ligt ontwikkelruimte?
- ▶ Wordt je innovatiekracht optimaal gebruikt?
- ▶ Welk team kan als voorbeeld dienen voor andere teams?
- ▶ Waar zit onderscheidend vermogen van je organisatie?

Bij de Betekenisfabriek hebben we een set tools ontwikkeld die dergelijke vragen scherp en terugkerend beantwoorden. Zodat je progressie vaststelt, weet waar je op moet sturen en toegroeit naar jouw organisatie zoals ze bedoeld is.

SPRANKELEND METEN: MICRO-SURVEYS

We leven in een tijd van klantenonderzoek. En bij veel mensen slaat de verzadiging toe: bij elke website wordt gevraagd of je vijf minuten van je tijd wilt meewerken aan een waarderingsonderzoek. Mensen worden spontaan gebeld en benaderd met vragenlijsten.

Wij pakken het anders aan: met micro-surveys. Iedere medewerker krijgt een app geïnstalleerd op zijn of haar mobiel. Die app stelt je een of twee keer per week een vraag op een moment dat jou uitkomt. De vraag is binnen een paar seconden te beantwoorden.



RESULTATEN VOOR DE HELE ORGANISATIE

Minimaal tweemaal per jaar maken wij een analyse van de resultaten en delen die met de organisatie. In deze analyse gaan we in op de onderzoeksvragen en organisatiedoelstellingen en benoemen we succesfactoren en ontwikkelpunten. Onze analyses worden gedeeld met het management van je organisatie.

Daarnaast zijn de directe uitkomsten van de micro-surveys toegankelijk in de app. Voor alle deelnemers. Zo kunnen medewerkers dus de gemiddelden zien van de beantwoording van de vragen en daar zelf ook het gesprek over aangaan met elkaar.

WANNEER ZETTEN WE IDENTITY MONITORING IN?

Identity Monitoring heeft een logisch startpunt: Als het identiteitsbewijs is vastgesteld en er een plan met heldere indicatoren ligt, dan is het tijd om resultaten te gaan verzamelen op de indicatoren. Dan richten we ook samen de app in. De app blijft daarna van kracht binnen je organisatie. Het is dus geen eenmalige interventie, maar een duurzaam instrument, zoals ook je boekhoudprogramma of verzuimregistratie dat is.

ANDERE RESPONDENTEN?

Medewerkers hebben een hoge mate van betrokkenheid bij je organisatie. Ze vertegenwoordigen de organisatie en spenderen veel tijd aan je organisatie. Bij klanten is dat vaak anders. Daarom denken we samen met onze opdrachtgevers na over de manier waarop we klanten kunnen betrekken bij het structureel in kaart brengen van resultaten op indicatoren. Je kunt hierbij denken aan een aanvulling op standaardvragen die je al aan klanten stelt. Per organisatie verschilt wat de beste oplossing is. Maar een oplossing ... is er altijd. Zo zijn we bij de Betekenisfabriek gewend om ook voor bijzondere doelgroepen (mensen met een beperking, ouderen, kinderen) een passende manier van vragen stellen te bedenken.

WELK EFFECT HEEFT IDENTITY MONITORING?

Het **BENOEMEN** van je identiteit is iets anders dan het **WAARMAKEN** van je identiteit. Met Identity Monitoring zorgen we ervoor dat je bewust toegroeit naar het waarmaken van je bestaansrecht. Niet alleen als manager of bestuurder, maar in gezamenlijkheid. Het effect is dus dat je stap voor stap je organisatie in lijn brengt met je identiteit en je eigen voortgang daarin kunt zien.





de Betekenisfabriek
IDENTITY MARKETING

KAN IK IDENTITY MONITORING SAMENVOEGEN MET EEN ANDER SYSTEEM?

Veel organisaties werken met bestaande kwaliteitsmanagementsystemen. De uitslagen van de app zijn eenvoudig te exporteren naar MYSQL-omgevingen (de meest gebruikte structuur voor informatiesystemen). Als je dat wilt helpen we je om de gegevens uit Identity Monitoring te koppelen aan je bestaande systeem.

We zetten Identity Monitoring alleen in in de context van identiteitsmarketing en onder regie van een professional van de Betekenisfabriek. Dit instrument wordt niet afzonderlijk aangeboden.

AAN WELKE TECHNISCHE EISEN MOETEN WE VOLDOEN?

We vertellen je graag over de technische randvoorwaarden om Identity Monitoring goed te laten werken. Maar je mag ervan uitgaan dat die eisen minimaal zijn. We begrijpen dat niet iedereen de nieuwste smartphone heeft en dat er mensen zijn die niet veel op hebben met techniek. Daarom is het instrument eenvoudig in gebruik.

MEER WETEN?

Stel je vragen aan Wouter.

Wouter@debetekenisfabriek.nl, of bel 06 – 15 56 99 56.