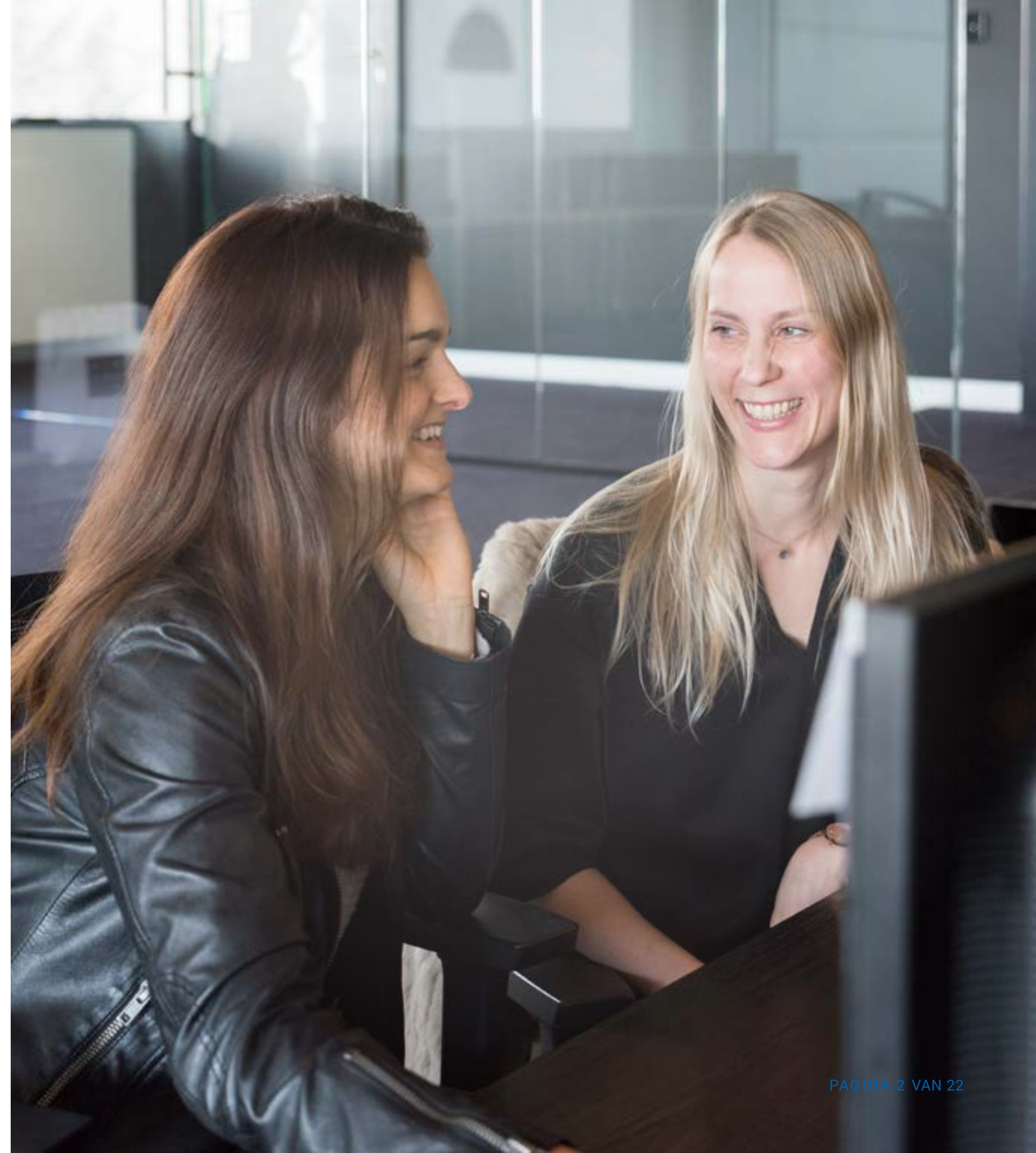


WHITEPAPER

Onderzoek naar het gebruik van HR-ondersteunende technologieën: de resultaten

Whitepaper

Welke **HR-ondersteunende technologieën** gebruiken organisaties al, waar gaan ze binnenkort **mee aan de slag** en hebben ze daar de **benodigde kennis** voor in huis?



Werk aan de winkel voor HR-professionals

Techniek dient de mens. Zo zou het in ieder geval moeten zijn. In de praktijk worstelen we heel wat af met technologische hulpmiddelen en softwarepakketten. Privé en tijdens ons werk. Maar geldt dat ook ten aanzien van HR-ondersteunende technologieën¹? In welke mate maken organisaties gebruik van HR-ondersteunende technologieën? En welke HR-processen zijn dan gedigitaliseerd? Tijd om daar verder onderzoek naar te doen.

Wat blijkt? De basis is behoorlijk op orde en HR-professionals houden zich zeker al bezig met HR-ondersteunende technologieën. Bovendien hebben ze grootse plannen voor de toekomst. Een toekomst waarin digitalisering een steeds belangrijkere rol speelt. HR-professionals maken zich daarover echter wel zorgen. Een groot deel van hen is van mening dat zij niet de juiste kennis en vaardigheden heeft om technologische uitdagingen het hoofd te bieden. Kortom: er is nog flink wat werk aan de winkel.

Voorwoord

In deze whitepaper staan de resultaten van het onderzoek naar het gebruik van HR-ondersteunende technologieën. De whitepaper geeft antwoord op de vraag welke HR-ondersteunende technologieën organisaties nu inzetten, welke zij in de (nabije) toekomst in gaan zetten en hoe goed HR-professionals zich voorbereid vinden op het gebruiken en toepassen van HR-ondersteunende technologieën.

¹) In deze whitepaper wordt onder HR-ondersteunende technologieën het volgende verstaan:

Een paraplueterm voor alle mogelijke technologische toepassingen waarmee HR-datastromen en IT-toepassingen worden geïntegreerd, gericht op het creëren van waarde voor medewerkers en managers, zowel binnen als over organisaties heen (Boundarouk & Ruël, 2009).



INHOUD

PAGINA'S

05 [De onderzoeksresultaten](#)

17 [Over het onderzoek](#)

20 [Over AFAS](#)

22 [Contact](#)

DE ONDERZOEKSRESULTATEN

Bekendheid HR-ondersteunende technologie

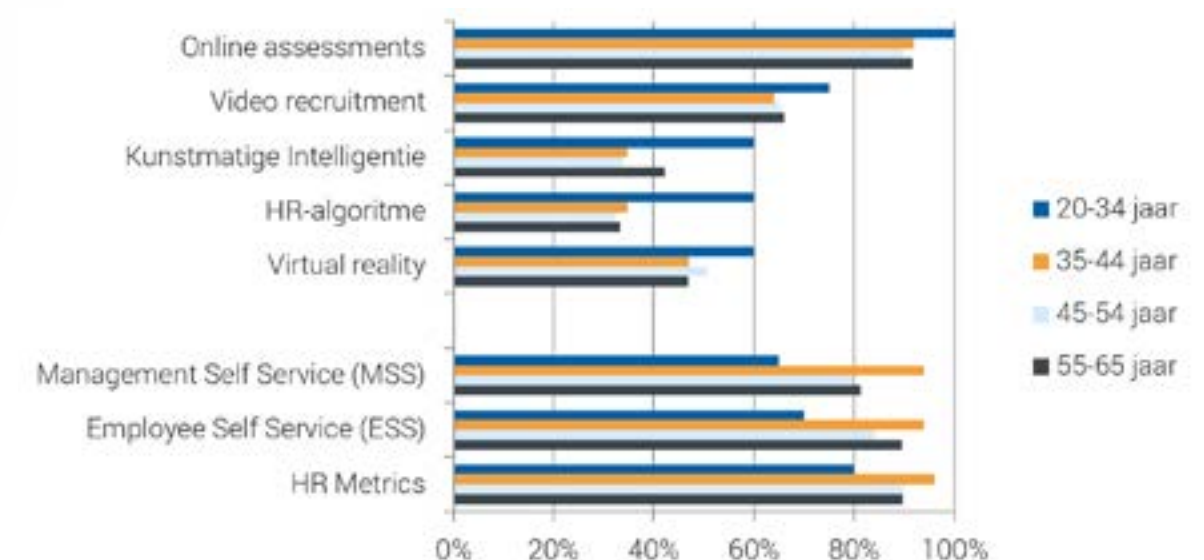
Allereerst brachten we in kaart welke HR-ondersteunende technologieën HR-professionals eigenlijk kennen. Niet geheel verrassend zijn sociale media het meest bekend (98%), op de voet gevolgd door online learning (97%). Ook online assessments, HR-metrics en Employee Self Service zijn bij negen op de tien respondenten bekend.

De onbekende en daarmee - zo zal verderop blijken - onbeminde technologieën, zijn relatieve nieuwkomers. Het is dan ook niet zo gek dat tweederde van de ondervraagde HR-professionals zegt niet bekend te zijn met HR-algoritmes. Ook kunstmatige intelligentie en real time employee monitoring zijn grote onbekenden. De helft van de respondenten is bekend met gamification en virtual reality als HR-ondersteunende technologie.

Generatiekloof

Als je dieper in de cijfers duikt blijkt echter dat er sprake is van een generatiekloof. Jongere HR-professionals (20-34 jaar) zijn wél bekend met HR-algoritmes, kunstmatige intelligentie en virtual reality. Deze digital natives zijn 'opgegroeid' met de nieuwste technologieën. Met de juist wat traditionelere technologische HR-toepassingen, zoals Management Self Service en Employee Self Service zijn ze minder bekend. In ieder geval minder dan hun (wat) oudere vakgenoten.

Figuur 1: Bekendheid met HR-ondersteunende technologieën, uitgesplitst naar leeftijdscategorieën





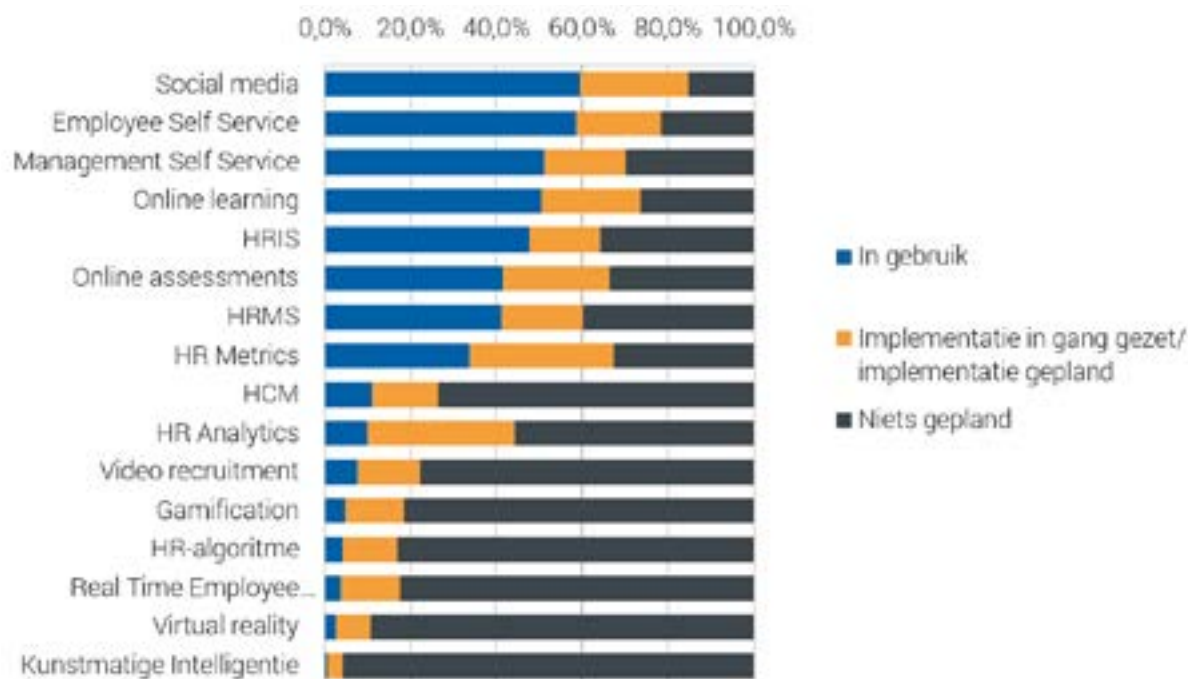
Geen adoptie **nieuwe ontwikkelingen**

De top 5 van meest gebruikte HR-technologie is een mooie mix van nieuwere en meer traditionele toepassingen. Ook hier staat sociale media, dat door 60% van de respondenten wordt gebruikt, bovenaan. Employee Self Service doet daar echter nauwelijks voor onder. En Management Self Service, online learning en HRIS worden door ongeveer de helft van de respondenten gebruikt. HR-professionals laten nieuwe ontwikkelingen vooralsnog links liggen. Kunstmatige intelligentie, virtual reality en real time employee monitoring worden nog niet ingezet in de dagelijkse HR-praktijk. HR-algoritmes en gamification worden mondjesmaat gebruikt.

Data, data en nog eens data

Interessant is ook om te kijken waar HR-professionals in de nabije toekomst mee aan de slag gaan of willen. En dan blijkt de toekomst vooral data-gedreven te zijn. Ruim een derde van de HR-professionals is bezig met het implementeren van technologie rondom HR analytics en HR metrics of gaat dat binnenkort doen. Overigens is er vooral op het gebied van HR-analytics nog een lange weg te gaan: slechts 10% zegt het nu reeds te gebruiken als HR-ondersteunende technologie. Bij HR metrics is dit, met 34%, een stuk hoger.

Figuur 2: Het gebruik van HR-ondersteunende technologieën



Opvallende verschillen naar organisatievorm

Naar organisatieomvang zijn er opvallende verschillen. Bij kleinere organisatie wordt veel minder gebruik gemaakt van HR-ondersteunende technologie. En ook de top 5 ziet er bij kleinere organisaties anders uit dan bij grotere organisatie. Bij organisaties tot 100 medewerkers worden social media, HRIS en online learning ingezet. Bij grotere organisaties wordt het meest gebruik gemaakt van Employee Self Service en Management Self Service. Zo gebruikt maar liefst 84% van de organisaties met meer dan 1000 medewerkers een Employee Self Service-systeem.



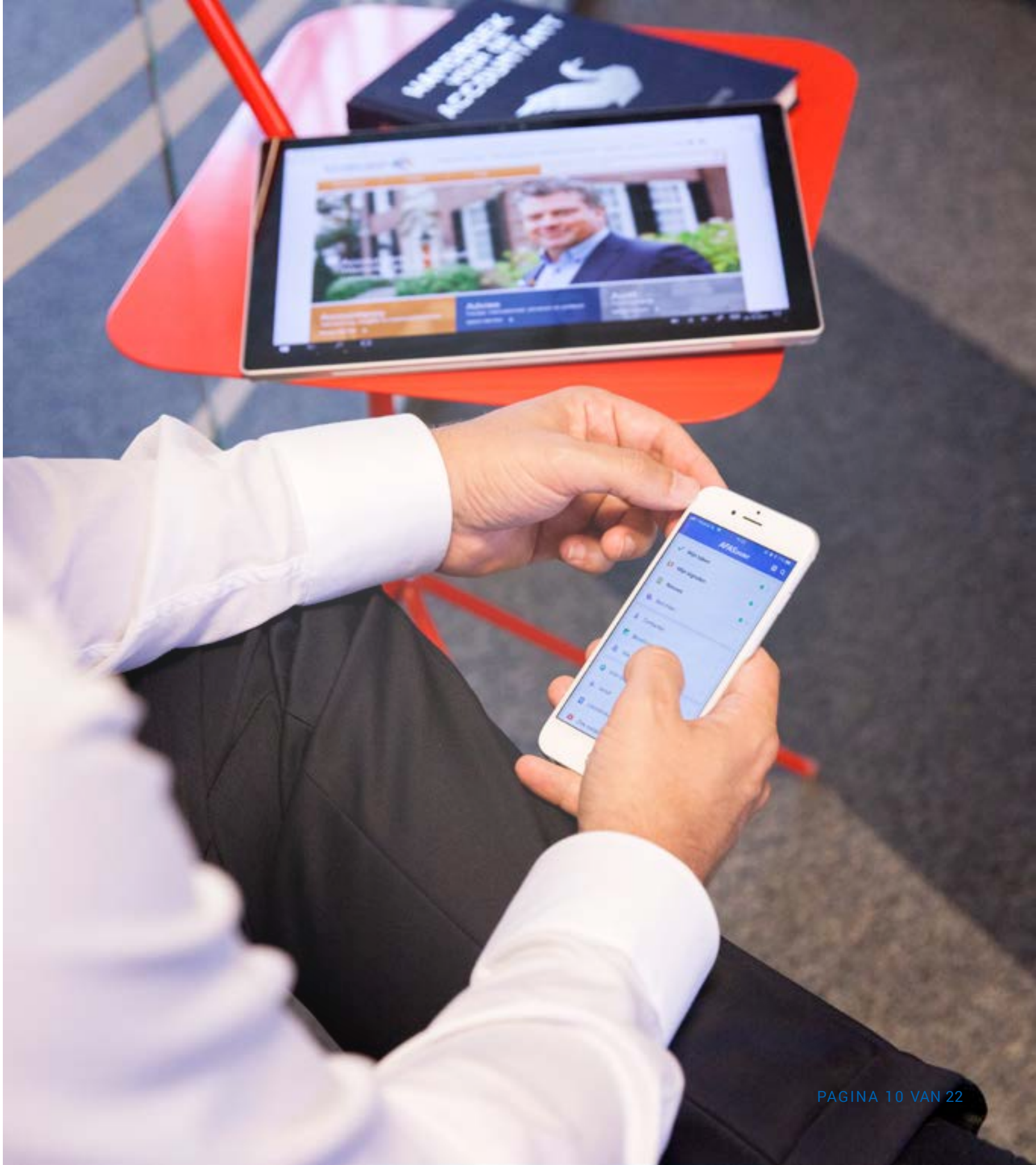
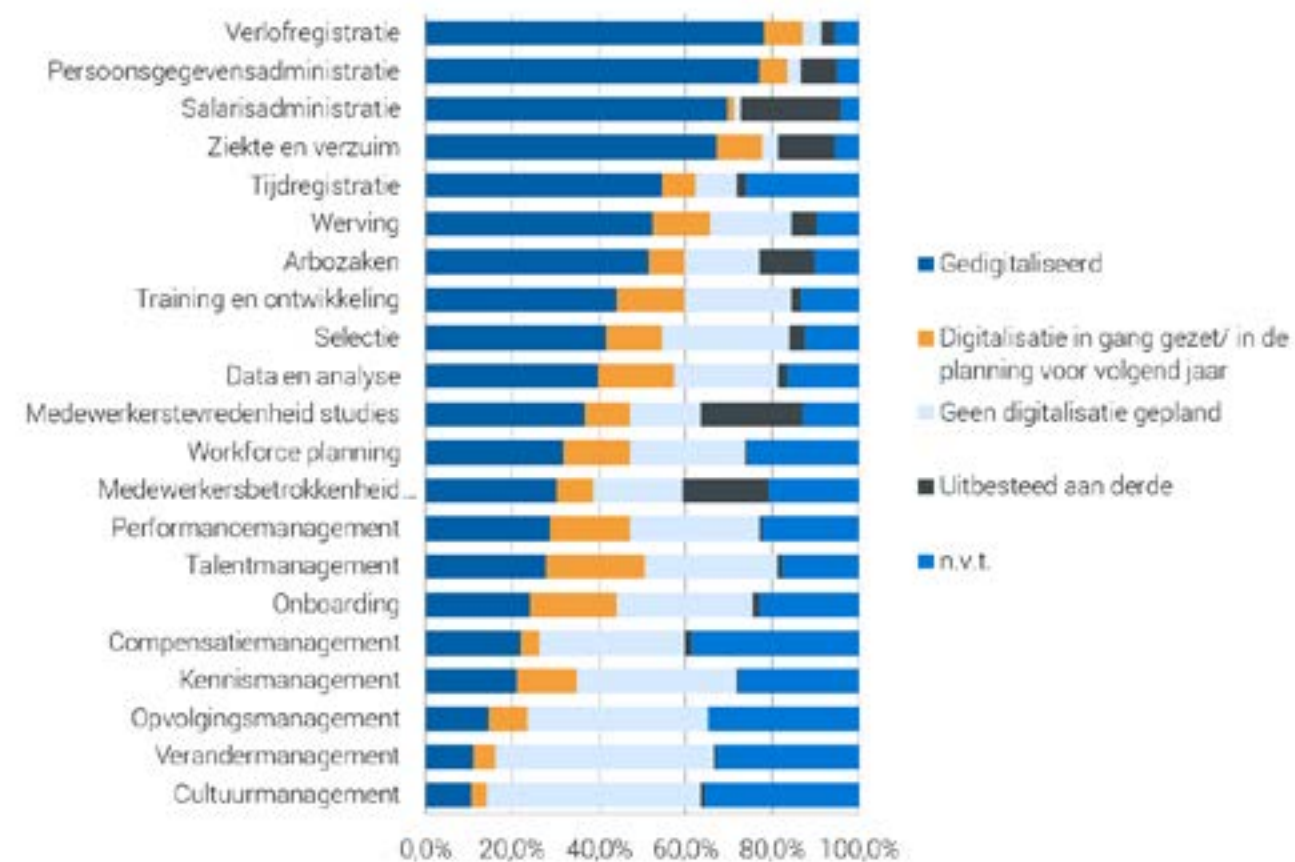
Digitalisering HR-domeinen

Welke HR-domeinen of activiteiten zijn reeds gedigitaliseerd? De basis blijkt op orde. Transactionele/ operationele HR-activiteiten zijn in verregaande mate gedigitaliseerd. Het gaat dan om activiteiten in de administratieve sfeer, om activiteiten die betrekking hebben op dagelijkse transacties, zoals loongegevens invoeren en verzuim- en verlofregistratie. Toch is het verrassend dat blijkbaar een kwart van de ondervraagde personen nog geen gedigitaliseerd systeem heeft voor de registratie van verlof, ziekteverzuim en persoonsgegevens.

De wat minder 'harde' HR-domeinen (transformationele HR-activiteiten), zoals cultuurmanagement, verandermanagement en opvolgingsmanagement zijn het minst gedigitaliseerd. Slechts enkele organisaties zetten hiervoor HR-ondersteunende technologie in. Dit zijn vooral organisaties die een all-in-one systeem hebben (30% van de organisaties).

De HR-domeinen onboarding, talentmanagement en performance management zijn nu slechts matig gedigitaliseerd. Dit zijn echter domeinen waar HR-professionals snel mee aan de slag willen. Een kwart tot een vijfde van de ondervraagden is bezig met de digitalisatie hiervan of gaat dat snel in gang zetten. Salarisadministratie en medewerkersonderzoek zijn het vaakst uitbesteed.

Figuur 3: Digitalisering HR-domeinen



Redenen **implementatie** **HR-technologie**

Efficiency is de allerbelangrijkste reden om HR-technologie te implementeren, gevolgd door betere en snellere informatievoorziening. Op plaats 3 en 4 komen de redenen 'Kwaliteitsverbetering van HR' en 'Tijd vrijmaken voor de strategische rol van HR'. Technologie speelt dus een belangrijke rol bij de professionalisering van HR en het invulling geven aan een meer strategische rol voor HR.

Figuur 4: Redenen voor implementatie HR-ondersteunende technologieën en digitalisering van HR-domeinen

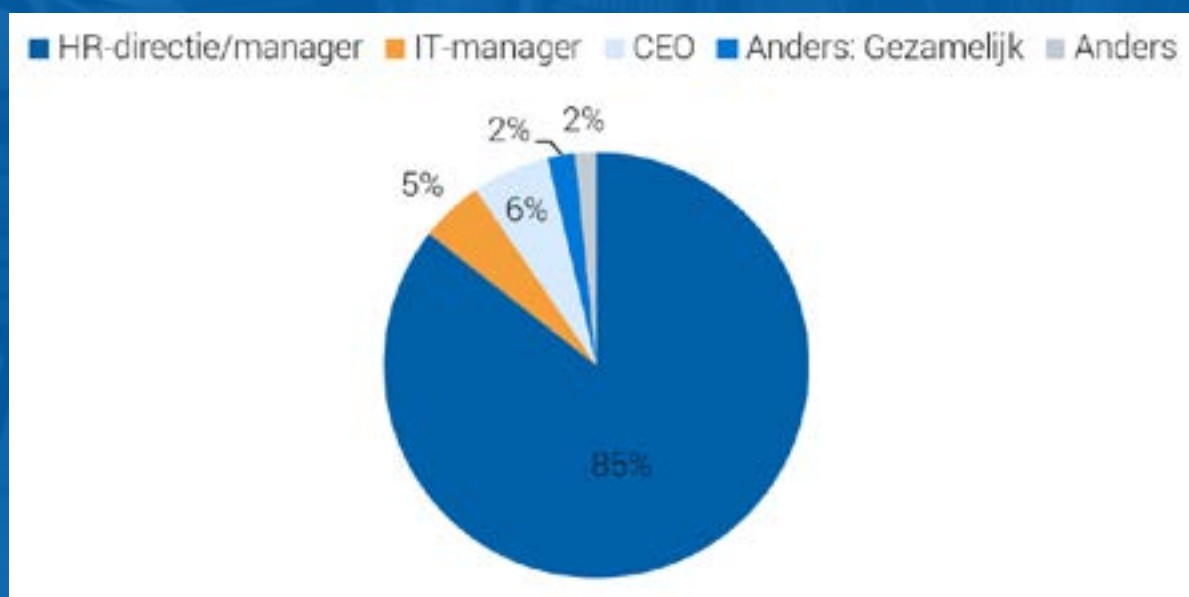


Zeer opvallend is dat technologie blijkbaar niet ingevoerd wordt om de werkdruk te verlagen (al leidt het verhogen van de efficiency daar wellicht wel toe) en om adequaat in te spelen over veranderende wet- en regelgeving. Deze redenen worden niet tot nauwelijks genoemd. Toegankelijkheid van HR voor medewerkers werd zelfs helemaal niet genoemd.

Regie over implementatie HR-technologie

Gevraagd naar waar de regie voor de implementatie van HR-technologie moet liggen volgt een eensluidend antwoord: HR! Slechts een enkeling wijst naar de CEO of de IT-manager.

Figuur 5: Regie over implementatie HR-technologie



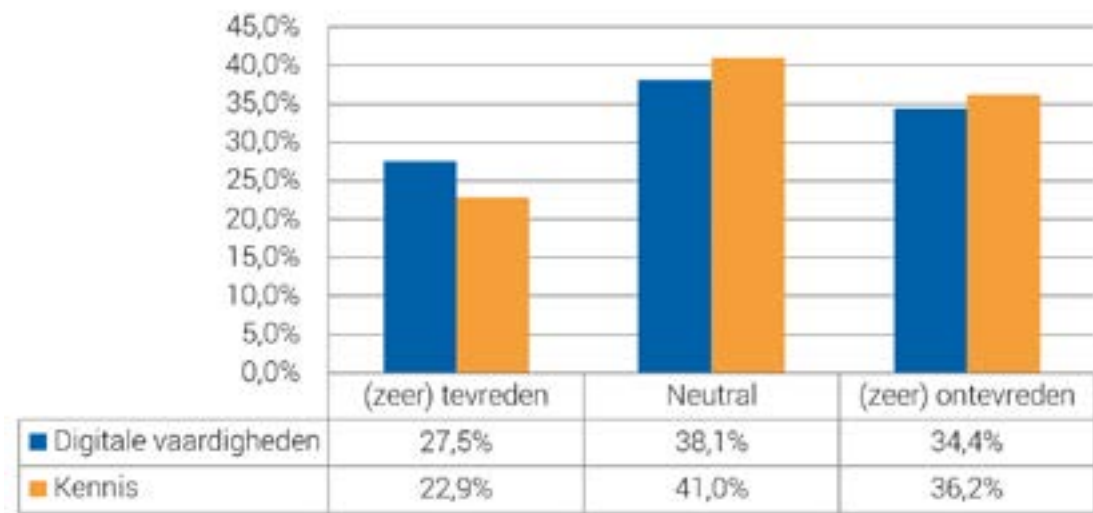


Onzekerheid over kennis en vaardigheden

De toenemende technologisering en digitalisering van het HR-vak vragen natuurlijk ook om nieuwe kennis en vaardigheden. Zijn HR-professionals klaar voor een digitale toekomst? Slechts een kwart van de HR-professionals durft van zichzelf te stellen dat zij de benodigde kennis en vaardigheden heeft. Ruim een derde is zeer ontevreden over haar digitale kennis en vaardigheden.

Deze resultaten zijn des te opmerkelijker als naar de vorige paragraaf wordt gekeken. Volgens respondenten moet de regie over de implementatie van HR-technologie bij HR liggen. Alleen, dan moet je natuurlijk wel heel goed weten waar je over praat.

Figuur 6: Tevredenheid met digitale vaardigheden en kennis van HR-ondersteunende technologieën

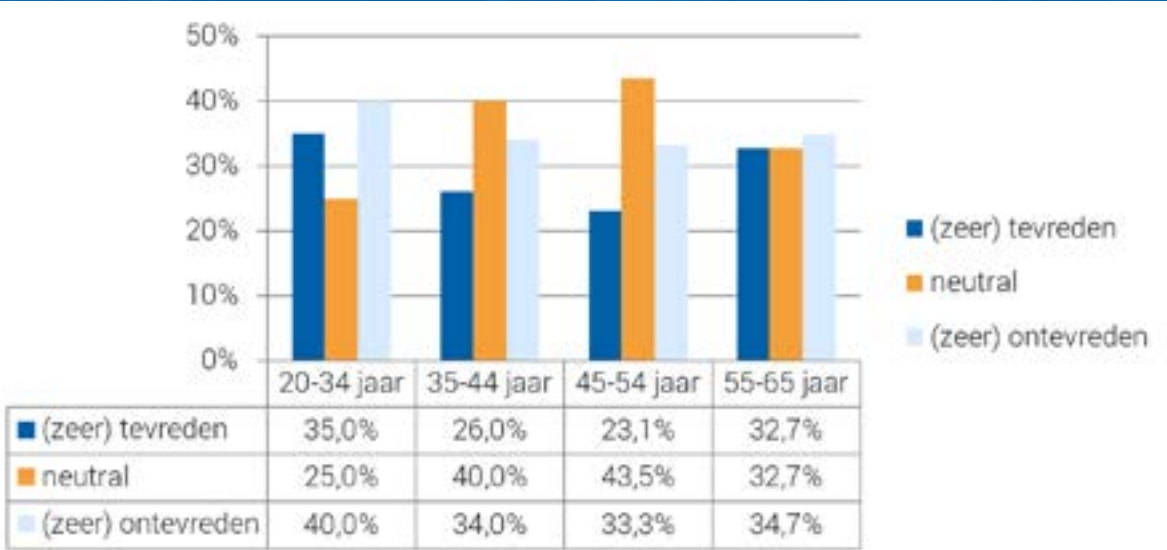


Kenniskloof tussen ouderen en jongeren?

Eerder in deze whitepaper kwam ter sprake dat er een kloof zit tussen jongere respondenten en (wat) oudere respondenten op het gebied van bekendheid met HR-ondersteunende technologie. Jongeren kennen veel vaker de allernieuwste technologieën. Zien we dat terug bij de (zelf gerapporteerde) digitale kennis en vaardigheden?

Niet op het gebied van vaardigheden! Maar liefst 40% van de 20 tot 35 jarigen geeft aan (zeer) ontevreden te zijn over de eigen digitale vaardigheden. Nader onderzoek zal moeten uitwijzen of hier sprake is van de Socratische wijsheid ‘hoe meer je weet, hoe meer je weet dat je niks weet’. Overigens is hier de nuancering dat 35% van de jongeren aangeeft wel (zeer) tevreden te zijn over haar vaardigheden. Een veel hogere tevredenheidsscore dan bij de andere leeftijdscategorieën.

Figuur 7: Tevredenheid met digitale vaardigheden uitgesplitst naar leeftijdscategorie

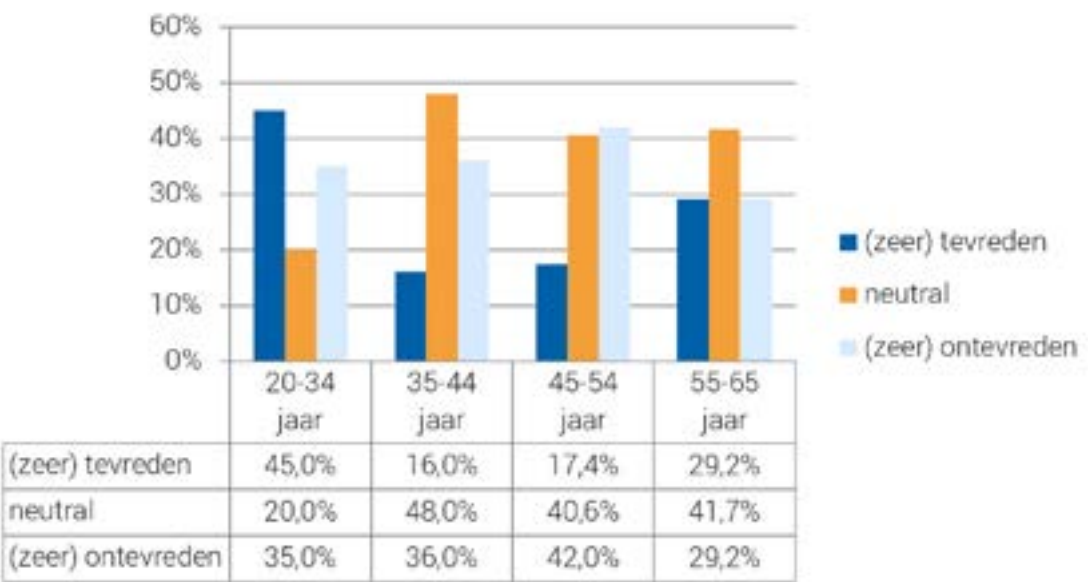




Verskil in tevredenheid over kennisniveau is groot

Jongere respondenten zijn wel tevreden over hun kennis van HR-technologieën. De andere onderscheiden leeftijdscategorieën zijn juist zeer ontevreden over hun kennisniveau. Of op zijn hoogst neutraal in hun oordeel. Van de HR-professionals geeft 28% aan een relevante training of opleiding te hebben gevolgd.

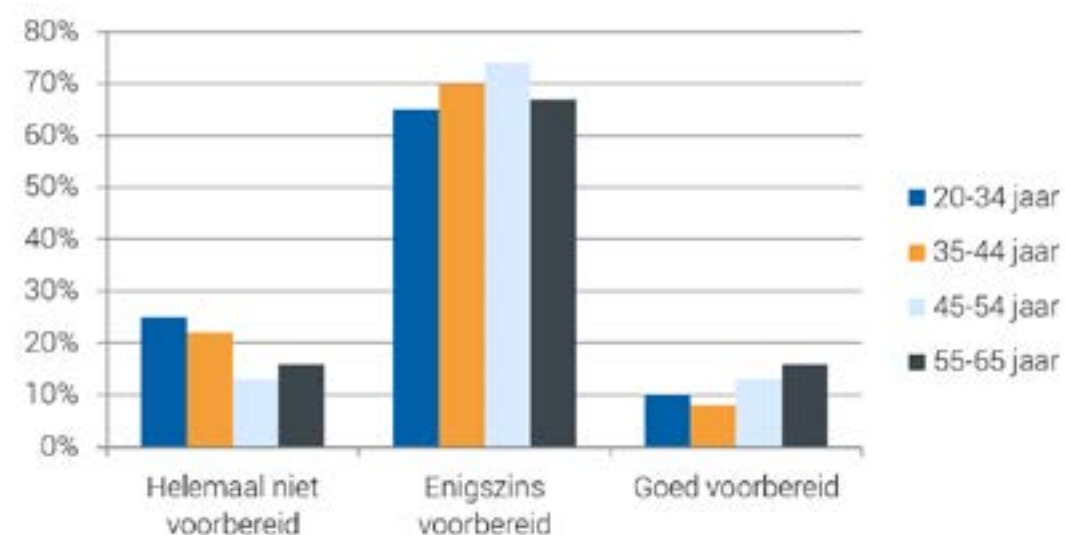
Figuur 8: Teverdenheid met kennis van HR-technologieën uitgesplitst naar leeftijdscategorieën



Voorbereid op gebruik HR-technologie

Vinden HR-professionals al met al dat zij goed voorbereid zijn op het gebruik van HR-ondersteunende technologie? Dat levert voorzichtige reacties op. Ruim 70% geeft aan enigszins voorbereid te zijn. 12% acht zich goed voorbereid, terwijl 18% zegt helemaal niet voorbereid te zijn. Ook hier zijn verschillen tussen de leeftijdscategorieën zichtbaar. De resultaten zijn echter weer verrassend. Hoe jonger, hoe vaker aangegeven wordt helemaal niet voorbereid te zijn. Hoe ouder, hoe vaker aangegeven wordt 'goed voorbereid' te zijn.

Figuur 9: Voorbereid op het gebruik van HR-ondersteunende technologieën uitgesplitst naar leeftijdscategorieën



HR-professionals die in organisaties werken waar veel HR-domeinen zijn gedigitaliseerd en waar veel HR-ondersteunende technologie wordt gebruikt, zijn positief over hun kennis en vaardigheden. HR-professionals die zichzelf 'een onvoldoende' geven werken in organisaties waar HR-technologie daadwerkelijk minder wordt toegepast en minder HR-domeinen gedigitaliseerd zijn. Dat lijkt logisch. Het geeft wel meteen aan dat voor sommige organisaties nog een lange weg te gaan is. Er moeten systemen aangeschaft worden. En het kennisniveau moet flink omhoog.

Het aannemen van jongeren kan uitkomst bieden. Zij zijn immers op de hoogte van die nieuwe HR-technologieën. Investeren in ontwikkelmogelijkheden is dan cruciaal. Jongeren zijn niet snel tevreden over hun vaardigheden- en kennisniveau en willen zich ontwikkelen.

OVER HET ONDERZOEK



Over het onderzoek

Vanaf september 2017 is een online vragenlijst onder HR-professionals verspreid door Vakmedianet en AFAS. Deze vragenlijst is door een studente van de Universiteit van Tilburg (Bachelor Personeelswetenschappen) op basis van een literatuuronderzoek vastgesteld.

De onderzoeksvraag van dit beschrijvende onderzoek luidde: Van welke HR-ondersteunende technologieën maken HR-professionals in Nederland gebruik?

De onderzoeksvraag is uitgewerkt in de volgende vier deelvragen:

- 1.** Welke vormen van HR-ondersteunende technologieën zijn er?
- 2.** In hoeverre zijn HR-professionals bekend met HR-ondersteunende technologieën?
- 3.** In hoeverre maken HR-professionals gebruik van HR-ondersteunende technologieën?
- 4.** Welke HR-domeinen zijn gedigitaliseerd? En op welke wijze?

In totaal vulden 190 HR-professionals de vragenlijst volledig in. De resultaten zijn met behulp van SPSS Statistics 23 geanalyseerd.

Kenmerken **respondenten**

- ✓ 67% is vrouw
- ✓ 96% is hoger opgeleid (HBO+)
- ✓ Gemiddeld ruim 7 jaar werkzaam bij huidige werkgever
- ✓ Gemiddeld 16,5 jaar werkzaam als HR-professional
- ✓ 36% is HR-manager, 23% is HR-adviseur, 14% is HR-directie, 7% is HR business partner
- ✓ Respondenten zijn werkzaam in alle sectoren. Zo is bijna 20% werkzaam in de zakelijke dienstverlening, 12% in de gezondheids- en welzijnszorg, 12% in de industrie 11% bij de overheid, 7% in de groot- en detailhandel, 5% in de transport en 5% bij financiële instellingen.
- ✓ Van de respondenten is bijna 27% werkzaam bij een organisatie tot 100 medewerkers, 16% werkt bij een organisatie met 100 tot 200 medewerkers, 28% is werkzaam bij een organisatie tussen de 200 en 1000 medewerkers en 30% werkt bij een organisatie met meer dan 1000 medewerkers.

Betrouwbaarheid

Met het aantal respondenten van n=190 en een betrouwbaarheidsniveau van 95%, is de foutmarge in dit onderzoek 7,08%.

OVER AFAS SOFTWARE

AFAS software: een dynamisch en eigenzinnig softwarebedrijf

AFAS software heeft ruim vierhonderd enthousiaste medewerkers. Als Nederlands familiebedrijf ontwikkelt AFAS softwareproducten voor zowel de zakelijke als de consumentenmarkt op een maatschappelijk verantwoorde manier. Hierbij staan klanten, medewerkers, maatschappij en milieu centraal.

Met het geïntegreerde softwarepakket zijn meer dan 10.000 organisaties in Nederland, België, Luxemburg en de Nederlandse Antillen volledig geautomatiseerd. Kwaliteit en visie zijn de pijlers van ons succes en deze principes stellen ons in staat om hoogwaardige softwareproducten te ontwikkelen, te verkopen en te ondersteunen.



**Bezoekadres**

Philipsstraat 9
3833 LC LEUSDEN

**Telefoonnummer**

033 - 43 43 883

**Online**

sales@afas.nl
www.afas.nl