

De adoptiecurve beweegt **niet mee**

We leven in een tijd waarin technologie zich razendsnel ontwikkelt. AI-systemen worden elke maand beter. Zorgtechnologie wordt slimmer en software intuïtiever. En toch... als ik bij teams in de zorg en bij leidinggevenden de adoptiecurve van Rogers uitleg, krijg ik na hun teamanalyse nog steeds vrijwel dezelfde verdeling als Rogers weergaf in het model in 1962.

Je zou denken dat - naarmate technologie een grotere plek inneemt in ons leven - het ook normaler wordt. Dat we er sneller in meegaan. Dat we gewend raken aan innovaties in ons werk. Ik deed er onderzoek naar eind vorig jaar in een ziekenhuis en dat bleek niet het geval. De uitkomst? Weer dezelfde boogvorm als de Waalbrug van Nijmegen. Oftewel: een kleine groep enthousiastelingen; een grote middengroep die afwacht; een stevige staart die liever vasthoudt aan het oude. De groep die veel tijd nodig heeft bij veranderingen, slinkt niet. Hoe kan dat?

Even voor wie de adoptiecurve niet kent:

De adoptiecurve laat zien hoe mensen nieuwe ideeën of technologie in verschillende snelheden omarmen. De vijf types zijn:

- "Ik kom regelmatig met nieuwe ideeën en technologieën en neem mijn collega's daarin mee." (Innovator, 2,5%).
- "Ik ben geen ideeënmachine, maar ik sta direct klaar om nieuwe ideeën en technologieën uit te proberen." (Early adopter, 13,5%).
- "Ik volg de ontwikkelingen en stap in wanneer ik zie dat andere collega's de ideeën en technologieën hebben uitgeprobeerd." (Early majority, 34%).
- "Ik sluit aan als ik zeker weet dat de innovaties en technologieën werken, en nadat de meeste collega's deze volop toepassen." (Late majority, 34%).
- "Ik merk aan mezelf dat ik graag vasthoud aan bestaande methoden en werkwijzen en meega in de nieuwe ideeën en technologieën wanneer het echt niet anders kan." (Laggards, 16%).

Ontstaat deze kloof omdat we te veel innovaties hebben? Nieuwe ECD-updates. Nieuwe apps. Nieuwe pilots. Nieuwe AI-tools. En dat dat te veel wordt in combinatie met arbeidsmarkttekort, werkdruk en de toenemende digitale prikkels? Het hoofd zit vaak vol. Misschien krimpt de groep 'laggards' niet omdat mensen cognitief overbelast zijn?

Speelt leeftijd ook mee? Misschien word je wel murw van de zoveelste verandering in je carrière en neemt je wendbaarheid en veranderkracht af. Met de leeftijd veranderen immers plasticiteitsmechanismen en neemt verwerkingssnelheid gemiddeld af, waardoor nieuwe dingen leren vaker meer tijd en herhaling vraagt. De energie wordt minder en dan komen de meeste oudere medewerkers misschien makkelijker aan de verkeerde kant van de brug terecht. Dat kan een deel van de verklaring zijn.

Menselijke basisbehoeften

Zelf denk ik dat het vooral komt omdat de menselijke basisbehoeften al sinds de oertijd hetzelfde zijn: behoefte

aan veiligheid, competentie, autonomie en aan verbinding. Als alles nieuw is, voelt niets meer veilig. In zorgorganisaties (waar de werkdruk hoog is) wint veiligheid het vaak van nieuwsgierigheid. En aangezien niet iedereen digivaardig genoeg is, geven de (soms beperkte) competenties stress en onzekerheid. Medewerkers hebben niet altijd inspraak en de veranderingen rollen over de werkvloer, waardoor mensen zich soms wat verloren voelen. Ze maken zich zorgen om de koude technologie versus het warme menselijke contact.

De adoptiecurve groeit niet in omvang. Maar hij kan wél verschuiven. Misschien moeten we beter leren werken met de innovators die er al zijn. En hen experimenteeruimte, tijd, budget en ook kaders geven. Dan lopen ze misschien niet over naar de tech-leverancier, maar blijven ze waardevolle input leveren voor de zorg.

Wezenlijk verschil

Misschien moeten we ook stoppen met proberen om laggards tot innovators te maken. Ons focussen op hoe we de grote groep mensen uit de early en late majority comfortabeler maken om eerder te bewegen. Dat is een subtiel maar wezenlijk verschil. Het allerbelangrijkste daarbij is wat mij betreft: wat soms oogt als 'weerstand', is regelmatig een mismatch tussen de manier waarop we verandering aanbieden en wat mensen op dat moment motiveert of aankunnen.

Beter implementeren (met aandacht voor het nut) en mensen meenemen in plaats van je nieuwe innovatie over de schutting gooien. En goed rekening houden met wat je individuele medewerker vervolgens nodig heeft om in beweging te komen.

Hoe ziet de adoptiecurve verdeling er in jouw team uit? En waar zit jij zelf? En wat ga jij doen om mensen in beweging te krijgen? ■



Suzanne Verheijden is strategisch innovatie-adviseur en ondernemer met BuroStrakZ.