

AI-MEETPLAN

ENQUÊTE

NULMETING EN NAMETING ONDER MEDEWERKERS

Deze enquête hoort bij een AI-meetplan. Het meet wat een systeem niet over zichzelf kan meten: of AI je medewerkers echt helpt, of ze de resultaten vertrouwen en controleren, of ze toch andere AI gebruiken. De organisatie zet de vragen in een eigen enquête-tool. Dit document is de bron.

Vervang overal [naam AI-toepassing] door de naam die medewerkers kennen en [taken] door de soorten opdrachten uit stap 3 van het meetplan.

Identificatie

ORGANISATIE

AI-TOEPASSING (NAAM
ZOALS INTERN BEKEND)

KENMERK MEETPLAN

METING

Nulmeting / nameting

INVULPERIODE

AFZENDER VAN DE
UITNODIGING

Inhoudsopgave

Inhoudsopgave	2
1. Opzet: dezelfde vragen, twee keer	3
2. Randvoorwaarden voor bruikbare uitkomsten	3
3. Uitnodiging en inleiding	4
4. Antwoordschaal	4
5. De vragen	5
6. Analyse en rapportage	9
7. Praktische uitvoering	9
8. Voor klanten of leden die inloggen	9

1. Opzet: dezelfde vragen, twee keer

De enquête wordt twee keer afgenomen: twee tot vier weken vóór de introductie van de AI-toepassing en twaalf weken na livegang. Beide keren stel je dezelfde vragen in dezelfde volgorde. De vragen over de huidige situatie (A) zijn woordelijk gelijk; de vragen over de AI-toepassing (B tot en met D) vragen in de nulmeting naar verwachtingen en in de nameting naar ervaringen. Daardoor kunnen verwachting en ervaring per onderwerp naast elkaar, ook als de organisatie al andere AI gebruikt.

De enquête meet ervaring en oordeel, geen gebruikscijfers. Gebruikscijfers komen uit het systeem en zijn betrouwbaarder dan zelfrapportage. Andersom geldt hetzelfde: of iemand de resultaten vertrouwt, is niet uit gebruikscijfers af te leiden.

De enquête is geschreven voor een AI-toepassing met een identificeerbare en dus bekende groep gebruikers zoals eigen medewerkers. Voor een AI-toepassing waar de gebruikers onbekend zijn, is zij niet bruikbaar. Voor klanten of leden die inloggen, zie de laatste paragraaf.

2. Randvoorwaarden voor bruikbare uitkomsten

- **Gebruik de naam die iedereen kent.** Daarmee gaan de antwoorden over de juiste AI-toepassing.
- **Echt en aantoonbaar anoniem.** Geen registratie van IP-adres of account in de enquête en geen open vraag waarvan het antwoord iemand kan identificeren. Wordt de anonimiteit niet geloofd, dan wordt sociaal wenselijk geantwoord en zijn de uitkomsten niet bruikbaar.
- **Een neutrale afzender.** Als medewerkers weten dat de directie hoge verwachtingen heeft, kleuren de antwoorden mee. De uitnodiging is neutraal geformuleerd en komt van een afzender buiten het project en buiten de lijn: HR, de personeelsvertegenwoordiging of een staffunctie. Niet van de projectleider en niet van een leidinggevende.
- **Deelname is vrijwillig en niet zichtbaar voor leidinggevenden.**
- **Geen uitkomsten voor subgroepen kleiner dan acht respondenten.** Twintig antwoorden uitsplitsen over vier afdelingen maakt respondenten herkenbaar.
- **Dezelfde vragen bij nulmeting en nameting.** Alleen dan zijn verwachting en ervaring vergelijkbaar.
- **Vanaf vijftig procent respons is de uitkomst een meting.** Daaronder rapporteer je het resultaat als indicatie.
- **Toets de vragenlijst vooraf.** Laat drie tot vijf medewerkers de lijst hardop invullen zonder te vertellen wat de bedoeling is. Een vraag die op twee manieren te lezen is, komt dan boven water voordat hij de uitkomst bederft.

3. Uitnodiging en inleiding

Uitnodiging voor de nulmeting, aan te passen aan de organisatie:

Beste collega, wij willen weten wat je van [naam AI-toepassing] verwacht en hoe je nu je werk doet op de punten waar [naam AI-toepassing] bij moet gaan helpen. Daarom vragen we je een korte vragenlijst in te vullen; het kost ongeveer tien minuten. De vragenlijst is anoniem: er wordt geen naam, e-mailadres of IP-adres vastgelegd en niemand kan zien wie wat heeft geantwoord. Deelname is vrijwillig. Twaalf weken na de start stellen we dezelfde vragen opnieuw, zodat we kunnen zien wat er is veranderd. Invullen kan tot [datum].

Uitnodiging voor de nameting:

Beste collega, [naam AI-toepassing] is nu twaalf weken in gebruik. Wij willen weten hoe je het ervaart, of je het gebruikt of juist niet en wat er beter moet. Daarom stellen we dezelfde vragen als vóór de start; het kost ongeveer tien minuten. De vragenlijst is anoniem: er wordt geen naam, e-mailadres of IP-adres vastgelegd en niemand kan zien wie wat heeft geantwoord. Deelname is vrijwillig. Als je [naam AI-toepassing] niet gebruikt, horen we graag waarom niet. Invullen kan tot [datum].

Inleidende tekst bovenaan de vragenlijst:

Deze vragenlijst is anoniem. Er zijn geen goede of foute antwoorden; het gaat om jouw ervaring. Bij een stelling kies je in hoeverre je het ermee eens bent. Past een stelling niet bij jouw situatie, kies dan 'niet van toepassing of weet ik niet'.

4. Antwoordschaal

Tenzij anders vermeld: een vijfpuntsschaal met 1 = helemaal oneens, 2 = oneens, 3 = niet eens en niet oneens, 4 = eens, 5 = helemaal eens, plus een aparte optie 'niet van toepassing of weet ik niet'. Zonder die laatste optie wordt de 3 als uitwijk gekozen en verliest het gemiddelde zijn betekenis.

Let bij de analyse op de omgekeerde stellingen: bij A2, A5, B2, D1, D3, D4 en D5 betekent 'eens' een ongunstige uitkomst.

5. De vragen

Links de formulering in de nulmeting, rechts die in de nameting. 'Gelijk aan de nulmeting' betekent woordelijk dezelfde vraag.

A. Huidige situatie

Woordelijk gelijk in beide metingen. Vul voor [taken] de soorten opdrachten uit stap 3 van het meetplan in, bijvoorbeeld 'informatie opzoeken over regels, processen en afspraken' of 'een offerte opstellen'.

NR	NULMETING	NAMETING
A1	Ik kan [taken] meestal snel en zonder hulp afronden.	Gelijk aan de nulmeting.
A2	[taken] kosten me meer tijd dan ik redelijk vind.	Gelijk aan de nulmeting.
A3	Ik weet bij twijfel wie ik kan vragen om [taken] goed te doen.	Gelijk aan de nulmeting.
A4	Het resultaat van [taken] is meestal in één keer goed.	Gelijk aan de nulmeting.
A5	Bij [taken] kom ik regelmatig informatie tegen die verouderd is of zichzelf tegenspreekt.	Gelijk aan de nulmeting.
A6	Hoe vaak per week doe je [taken]? Keuze: minder dan 1 keer, 1 tot 3 keer, 4 tot 10 keer, meer dan 10 keer, weet ik niet.	Gelijk aan de nulmeting.
A7	Hoeveel tijd kost [taken] je gemiddeld per keer? Keuze: minder dan 5 minuten, 5 tot 15 minuten, 15 tot 30 minuten, meer dan 30 minuten, weet ik niet.	Gelijk aan de nulmeting.
A8	Hoe vaak vraag je een collega om hulp bij [taken] terwijl je het in principe zelf had kunnen doen? Keuze: dagelijks, wekelijks, maandelijks, zelden, nooit.	Gelijk aan de nulmeting.

B. Over [naam AI-toepassing]: verwachting en ervaring

De nulmeting vraagt wat medewerkers verwachten, de nameting wat zij ervaren. Dezelfde onderwerpen in dezelfde volgorde, zodat verwachting en ervaring naast elkaar gezet kunnen worden.

NR	NULMETING	NAMETING
B1	Ik verwacht dat [naam AI-toepassing] mij gaat helpen bij [taken].	[naam AI-toepassing] helpt mij bij [taken].
B2	Ik verwacht dat [naam AI-toepassing] negatieve gevolgen heeft voor mijn werk, rol of functie.	[naam AI-toepassing] heeft negatieve gevolgen gehad voor mijn werk, rol of functie.
B3	Ik verwacht dat de resultaten van [naam AI-toepassing] kloppen.	De resultaten van [naam AI-toepassing] kloppen met wat ik weet of kan controleren.
B4	Ik verwacht dat [naam AI-toepassing] doet wat ik vraag en niet iets anders.	[naam AI-toepassing] doet wat ik vraag en niet iets anders.
B5	Ik verwacht dat ik kan zien waarop een resultaat van [naam AI-toepassing] is gebaseerd.	Ik kan zien waarop een resultaat van [naam AI-toepassing] is gebaseerd.
B6	Ik verwacht dat [naam AI-toepassing] mij tijd bespaart.	[naam AI-toepassing] bespaart mij tijd.
B7	Hoeveel tijd verwacht je dat [naam AI-toepassing] je per week gaat besparen? Keuze: geen tijd, minder dan 15 minuten, 15 tot 60 minuten, 1 tot 3 uur, meer dan 3 uur, weet ik niet.	Hoeveel tijd bespaart [naam AI-toepassing] je per week, naar je eigen inschatting? Keuze: geen tijd, minder dan 15 minuten, 15 tot 60 minuten, 1 tot 3 uur, meer dan 3 uur, weet ik niet.
B8	Hoe vaak verwacht je [naam AI-toepassing] te gaan gebruiken? Keuze: dagelijks, wekelijks, soms, waarschijnlijk niet, weet ik niet.	Hoe vaak gebruik je [naam AI-toepassing]? Keuze: dagelijks, wekelijks, een paar keer, geprobeerd en gestopt, nooit gebruikt. Bij 'geprobeerd en gestopt' of 'nooit gebruikt': wat is de belangrijkste reden? Open vraag.
B9	Wat zou je met [naam AI-toepassing] moeten kunnen om echt nuttig voor je te zijn? Open vraag, maximaal drie regels.	Wat kun je met [naam AI-toepassing] dat echt nuttig is voor jou en wat ontbreekt nog? Open vraag, maximaal drie regels.
B10	Welke zorg heb je over [naam AI-toepassing]? Open vraag, maximaal drie regels.	Is de zorg die je vooraf misschien had over [naam AI-toepassing] uitgekomen? Open vraag, maximaal drie regels.

C. Controle door de gebruiker

NR	NULMETING	NAMETING
C1	Ik ga de resultaten van [naam AI-toepassing] controleren voordat ik erop vertrouw.	Ik controleer de resultaten van [naam AI-toepassing] voordat ik erop vertrouw.
C2	Ik heb voldoende kennis om te beoordelen of een resultaat van [naam AI-toepassing] het juiste resultaat is.	Gelijk aan de nulmeting.
C3	Ik weet hoe ik een fout resultaat van [naam AI-toepassing] kan melden.	Gelijk aan de nulmeting.
C4	Alleen in de nameting.	Ik heb weleens een fout of slecht resultaat van [naam AI-toepassing] gekregen. Keuze: ja, nee, weet ik niet.
C5	Alleen in de nameting.	Alleen als C4 = ja. Heb je die fout gemeld? Keuze: altijd, soms, nooit.
C6	Alleen in de nameting.	Alleen als C5 = soms of nooit. Waarom niet? Keuze: geen tijd voor, ik weet niet hoe, ik denk dat niemand er iets mee doet, ik vond het niet belangrijk genoeg, anders, namelijk.

D. Wat niet slechter mag worden

Deze sectie vult iedereen in, ook wie [naam AI-toepassing] niet gebruikt.

NR	NULMETING	NAMETING
D1	Ik verwacht dat mijn werkdruk door [naam AI-toepassing] toeneemt.	Mijn werkdruk is sinds de introductie van [naam AI-toepassing] toegenomen.
D2	Ik voel me vrij om een collega een vraag te stellen.	Gelijk aan de nulmeting.
D3	Ik maak me zorgen over de toekomst van mijn werk, rol of functie.	Gelijk aan de nulmeting.
D4	Ik verwacht dat ik door [naam AI-toepassing] dingen minder goed zelf ga opzoeken of onthouden.	Ik merk dat ik door [naam AI-toepassing] dingen minder goed zelf opzoek of onthoud.
D5	Ik voel druk om [naam AI-toepassing] te gebruiken, ook als ik dat zelf liever niet wil.	Gelijk aan de nulmeting.

NR	NULMETING	NAMETING
D6	Gebruik je voor je werk ook andere AI, buiten wat de organisatie aanbiedt? Keuze: ja, regelmatig; ja, soms; nee; liever geen antwoord.	Gelijk aan de nulmeting.
D7	Alleen als D6 = ja. Wat is daarvoor de belangrijkste reden? Keuze: betere resultaten; makkelijker in gebruik; meer mogelijkheden, bijvoorbeeld bestanden of afbeeldingen toevoegen; [naam AI-toepassing] weet niet wat ik nodig heb; ik ben gewend die andere AI; anders, namelijk.	Gelijk aan de nulmeting.

Een verschil in het resultaat van vraag D2 en D3 kan ook andere oorzaken hebben dan de introductie van [naam AI-toepassing]. Houd hier rekening mee bij het interpreteren van het resultaat.

Vraag D6 en D7 gaan over uitwijkgedrag: medewerkers die de aangeboden AI-toepassing links laten liggen en zelf een ander hulpmiddel kiezen, vaak met informatie (data, bestanden) van de organisatie in hun berichten geplakt. Dat gebeurt buiten het zicht van de organisatie en buiten de afspraken over gegevensverwerking. Het antwoord op D7 is waardevoller dan dat op D6: mensen wijken zelden uit vanwege beleid en meestal vanwege kwaliteit of gedoe. Deze vragen werken alleen als de anonimiteit geloofwaardig is; er mag geen enkele suggestie van sanctie in de formulering of de begeleidende tekst zitten.

E. Achtergrond

Alleen uitgesplitst als de groepsgrootte dat toelaat.

NR	NULMETING	NAMETING
E1	Hoe lang werk je bij deze organisatie? Keuze: minder dan 1 jaar, 1 tot 3 jaar, 3 tot 10 jaar, meer dan 10 jaar.	Gelijk aan de nulmeting.
E2	Bij welke afdeling of team werk je?	Gelijk aan de nulmeting.

6. Analyse en rapportage

- **Zet verwachting en ervaring naast elkaar.** Per vraag de resultaten van de nulmeting en de nameting naast elkaar. Een verwachting die niet is waargemaakt (B1, B6) of een zorg die is uitgekomen (B2, D1) is de kern van de evaluatie.
- **Rapporteer verdelingen, niet alleen gemiddelden.** Een gemiddelde van 3,0 kan betekenen dat iedereen neutraal is, of dat de helft enthousiast is en de helft afwijzend. Dat verschil is vaak het belangrijkste wat de enquête oplevert.
- **Neem de open antwoorden serieus en vat ze niet samen met AI.** De letterlijke formuleringen bevatten informatie die de gesloten vragen missen. Een samenvatting door AI verliest de belangrijke uitschieters. Dat wil je voorkomen.
- **Rapporteer sectie D altijd, ook bij een positief totaalbeeld.** Als sectie D wordt weggelaten, is de rapportage niet compleet.
- **Lees D6 samen met de gebruikscijfers.** Hoog gebruik van de eigen AI-toepassing en tegelijk veel uitwijkgedrag betekent waarschijnlijk dat de eenvoudige vragen intern worden gesteld en de lastige vragen elders.
- **Benoem de respons en de beperkingen.** Responspercentage, welke (te kleine) subgroepen niet zijn gerapporteerd en wat er niet is gemeten.

7. Praktische uitvoering

AFNAMETIJD	Ongeveer tien minuten per meting.
INVUL- PERIODE	Twee weken, met een neutrale herinnering na een week.
INSTRUMENT	Een enquête tool die geen persoonsgegevens vastlegt en binnen de EU host. De keuze is aan de organisatie, niet aan de leverancier van de AI-toepassing. Dat de leverancier de enquête niet uitvoert en niet inziet, is een voorwaarde voor de geloofwaardigheid van de uitkomst.
RAPPORTAGE	Naar de doeleigenaren en de betrokkenen bij het evaluatiemoment in week 12, als onderdeel van het meetplan.

8. Voor klanten of leden die inloggen

Zijn je gebruikers identificeerbaar (bijvoorbeeld omdat ze inloggen) maar zijn het klanten of leden, dan gebruik je dezelfde opzet met een kortere lijst: A1, A2, A4 en A5, B1 en B3 tot en met B10 en D6 en D7. Laat de vragen over collega's, werkdruk en de eigen functie weg. Dezelfde randvoorwaarden gelden: anoniem, vrijwillig, een neutrale afzender en geen kleine subgroepen.