



EINDVERSLAG

Wageningen University & Research

ABSTRACT

Optimalisatie
procesbeheer
gebruikersdocumentatie
van FMIS systeem van
Planon

Schipper, Denise

7 Juni 2021

Titel:

Eindverslag

Ondertitel:

Wageningen University & Research

Samenvatting:

Optimalisatie procesbeheer gebruikersdocumentatie van FMIS systeem van Planon

Datum:

7 Juni 2021

Plaats:

Wageningen

Gegevens auteur:

Denise Schipper

582956

FMN-G03

Gegevens publicatie:

Hogeschool Arnhem en Nijmegen

Academie Dienenoot

Facility Management

Gegevens begeleiders:

Nicole Ketelaars – HAN

Daniël Schoenmaker – WUR

Geheimhouding:

Niet van toepassing

Bronvermelding illustratie titelpagina:

WUR. (z.d.). *University*. Geraadpleegd op 8 Februari, van <https://www.wur.nl/en/wageningen-university.htm>

Inhoud

H1. Inleiding	3
H2. Analyse startsituatie	4
2.1 Aanleiding	4
2.2 Probleemanalyse van het vraagstuk	4
2.3 Contextdiagnose	4
2.4 Organisatiediagnose	6
2.5 Doelstelling	8
2.6 Centrale vraagstelling	8
2.7 Beschrijving analyse	8
2.8 Belangrijkste bevindingen	8
2.9 Implicaties en afwegingen	8
H3. Methodische verantwoording	10
3.1 Totstandkoming onderzoeksvragen en vervolgvragen	10
3.2 Methode van dataverzameling	10
3.2.1. Beginfase	10
3.2.2. Hoofdfase	10
3.2.3. Eindfase	15
3.3 Wijze van analyseren en interpreteren	16
H4. Reflectie op het resultaat	17
4.1 Aansluiting bij menselijk perspectief	17
4.2 Aansluiting bij organisatie perspectief	17
4.3 Aansluiting bij maatschappelijk perspectief	17
4.4 Voldoen aan gestelde eisen	17
4.5 Toegevoegde waarde voor opdrachtgever	18
H5. Bronnen	19
H6. Bijlage	20
6.1 Literatuur onderzoek	20
6.2 Benchmarken	32
6.2.1 Benchmark vragen	32
6.2.2 Uitwerking benchmark	32
6.3 Enquête	35
6.3.1 Enquête vragen	35
6.3.2 Uitwerking enquête	40
6.4 Interview	42
6.4.1 Interview vragen	42
6.4.2 Uitwerking interview	44
6.5 Focusgroep	52
6.5.1 Focusgroep PowerPoint	52
6.5.2 Uitwerking focusgroep	57

H1. Inleiding

Dit document 'Optimalisatie procesbeheer gebruikersdocumentatie van FMIS systeem van Planon' is geschreven tijdens de afstudeerperiode van februari tot juni 2021, dit is de afsluiting van het vierde jaar van de opleiding Facility Management aan de Hogeschool van Arnhem en Nijmegen.

De opdracht is uitgevoerd in opdracht van Joris Fortuin, de integraal facilitair manager van Wageningen University & Research, ook wel WUR genoemd.

De WUR bestaat uit twee verschillende onderdelen, namelijk research & university. Het facilitaire bedrijf is ondersteunend voor beide. Binnen het facilitaire bedrijf maken zij gebruik van een Facilitair Management Informatie Systeem, ook wel FMIS genoemd, van Planon.

Zij werken al vanaf 2005 met FMIS, het is destijds in gebruik genomen omdat er behoefte was aan overzicht en registratie. In 2015 is er een verandering ontstaan, omdat men er achter gekomen was dat de huidige manier van doen niet effectief was. Er was namelijk één verantwoordelijke proceseigenaar die veel projecten tegelijk beheerde en alle keuzes zelf maakte. Als verbetering is er gekozen om proceseigenaren, procesmanagers en key-users aan te stellen voor verschillende processen en een nieuwe informatie beheerder aan te nemen voor Planon. De procesmanagers en key-users zouden ook verantwoordelijk zijn voor de gebruikersdocumentatie van hun processen. Momenteel loopt het procesbeheer van de gebruikersdocumentatie niet goed omdat er weinig over bekend en afgesproken is, wat resulteert in minimale gebruikersdocumentatie en geen overzicht. Omdat er geen gebruikersdocumentatie is en dus geen kennis, komen de vragen bij Planon functioneel beheer. Dit kan efficiënter, daarom is er onderzoek uitgevoerd naar de optimalisatie rondom het (beheer) proces van de gebruikersdocumentatie van Planon.

In dit document wordt in hoofdstuk twee de startsituatie geanalyseerd. Vervolgens wordt in hoofdstuk drie de methodische verantwoording beschreven. In hoofdstuk vier wordt er gereflecteerd op het resultaat. De bronvermelding wordt weergegeven in hoofdstuk vijf. En afsluitend zijn in hoofdstuk zes ondersteunende bijlagen opgenomen.

H2. Analyse startsituatie

2.1 Aanleiding

Het facilitaire bedrijf wil de gebruikers van het FMIS systeem ondersteunen door middel van gebruikersdocumentatie. Hendriks (2017) schrijft dat processen onderscheiden kunnen worden in hoofdprocessen, werkprocessen en werkinstructies. Gebruikersdocumentatie komt naar voren in werk instructies. “Werkinstructie: een beperkt aantal activiteiten, waarin elke activiteit zeer gedetailleerd is beschreven en die door één functionaris wordt uitgevoerd.” In 2015 is er een verandering ontstaan om proceseigenaren aan te stellen voor de verschillende processen. Deze proceseigenaren hebben procesmanagers en key-users aangesteld die verantwoordelijk zijn voor de gebruikersdocumentatie van hun processen. Het afgelopen jaar is er door Planon een health check uitgevoerd bij de WUR om in te zien of zij Planon zo optimaal mogelijk gebruiken en waar er verbeteringen doorgevoerd kunnen worden. Uit deze health check kwamen een aantal verbeterpunten naar voren waaronder ook het probleem rondom de gebruikersdocumentatie, hieruit is het onderzoek voort gekomen.

2.2 Probleemanalyse van het vraagstuk

De verantwoordelijkheid voor het maken van de gebruikersdocumentatie ligt bij de procesmanagers en key-users van de processen. Er was geen up-to-date overzicht van welke mensen er aangesteld zijn als procesmanagers en key-users. Daarnaast is het merendeel niet bekend met de verantwoordelijkheid die hen is opgelegd (62,5%). Dit resulteert erin dat er naar weten van Planon functioneel beheer maar voor vijf processen gedateerde handleidingen aanwezig zijn. Aan de hand van de enquêtes bleek dat meer dan de helft (58,3%) heeft laten weten dat zij geen gebruikersdocumentatie hebben voor het proces en daarbij heeft meer dan de helft (58,8%) er wel behoefte aan wanneer het niet aanwezig is. Ook wordt er persoonlijk en binnen de teams wel zelf gebruikersdocumentatie geschreven. Zij willen de doelstelling, genoemd in Hoofdstuk 2.5, bereiken omdat er vanuit de stakeholders vraag naar is. De procesmanagers en key-users hebben namelijk vragen met betrekking tot de werkwijzen die zij neerleggen bij Planon functioneel beheer.

2.3 Contextdiagnose

De contextdiagnose is onderverdeeld in een stakeholderanalyse en een DESTEP analyse.

Een stakeholderanalyse is gebaseerd op de belanghebbenden voor de organisatie, deze zijn onder te verdelen in de invloed die zij hebben op de organisatie en het belang dat de organisatie bij hen heeft, dat wordt weergegeven in de Figuur 1.

	<i>Invloed op de organisatie laag</i>	<i>Invloed op organisatie hoog</i>
<i>Belang voor organisatie hoog</i>	Informeren	Nauw beheren
<i>Belang voor organisatie laag</i>	Monitoren	Tevreden houden

Figuur 1, Acties bij verschillende stakeholders

In Figuur 2 wordt weergegeven welke actie wordt ondernomen bij welke stakeholder. De stakeholders zijn te verdelen in interne, externe en interface stakeholders. De interne zijn belanghebbenden binnen de organisatie, de externe zijn de belanghebbenden van buiten de organisatie en de interface stakeholders zijn er niet direct bij betrokken maar hebben er wel legitiem belang bij. De interne stakeholders worden aangegeven in blauw, de externe in rood en de interface in oranje. Ook zijn ze te verdelen in primair met directe invloed en secundair met indirecte invloed op het onderzoek, de primaire stakeholders worden schuingedrukt weergegeven.

Actie	Stakeholders
<i>Informeren</i>	Planon Experts/adviseurs Medewerkers (5629) MT (12)
<i>Nauw beheren</i>	Opdrachtgever (2) Procesmanagers (18) Key-users (14) Facilitaire bedrijf inclusief alle afdelingen en faciliteiten (869)
<i>Monitoren</i>	Concurrenten Proceseigenaren (3)
<i>Tevreden houden</i>	Wettelijke instanties Vakbonden Maatschappij (Lokale) overheid Pers en media

Figuur 2, Indeling stakeholders

De focus lag voornamelijk bij de interne stakeholders, zowel primair als secundair met daarbij de actie nauw beheren. Dit is het geval omdat zij het meest belang hebben bij het onderzoek, zij zullen uiteindelijk met de gebruikersdocumentatie aan de slag gaan en de input zal ook van hen komen.

De DESTEP analyse wordt gebruikt om de omgeving en de beïnvloeding er van in kaart te brengen aan de hand van zes factoren.

Demografische factoren: de omvang van de groep studenten stijgt meer en meer, daarom moet de WUR uitbreiden op de campus qua gebouwen, qua faciliteiten en de dienstverlening daarvan.

Economische factoren: het facilitaire bedrijf is ondersteunend aan de WUR en is daarmee overhead kosten voor WUR. Wageningen Research is afhankelijk van opdrachtgevers en geld van de overheid, de gehele economie heeft hier effect op.

Sociaal-culturele factoren: normen, waarden en cultuur die heersen binnen een samenleving worden door de WUR opgepakt en uitgevoerd, zij zijn koploper op verschillende gebieden van innovatie zoals; circulair verbonden, eiwittransitie en digitale tweelingen.

Politiek-juridische factoren: momenteel is de hele wereld in de ban van Covid19, andere factoren zijn voor dit onderzoek niet aan de orde, de handleidingen nemen wel een drempel voor de gebruikers weg om zelf kennis te vergaren zonder navraag te hoeven doen.

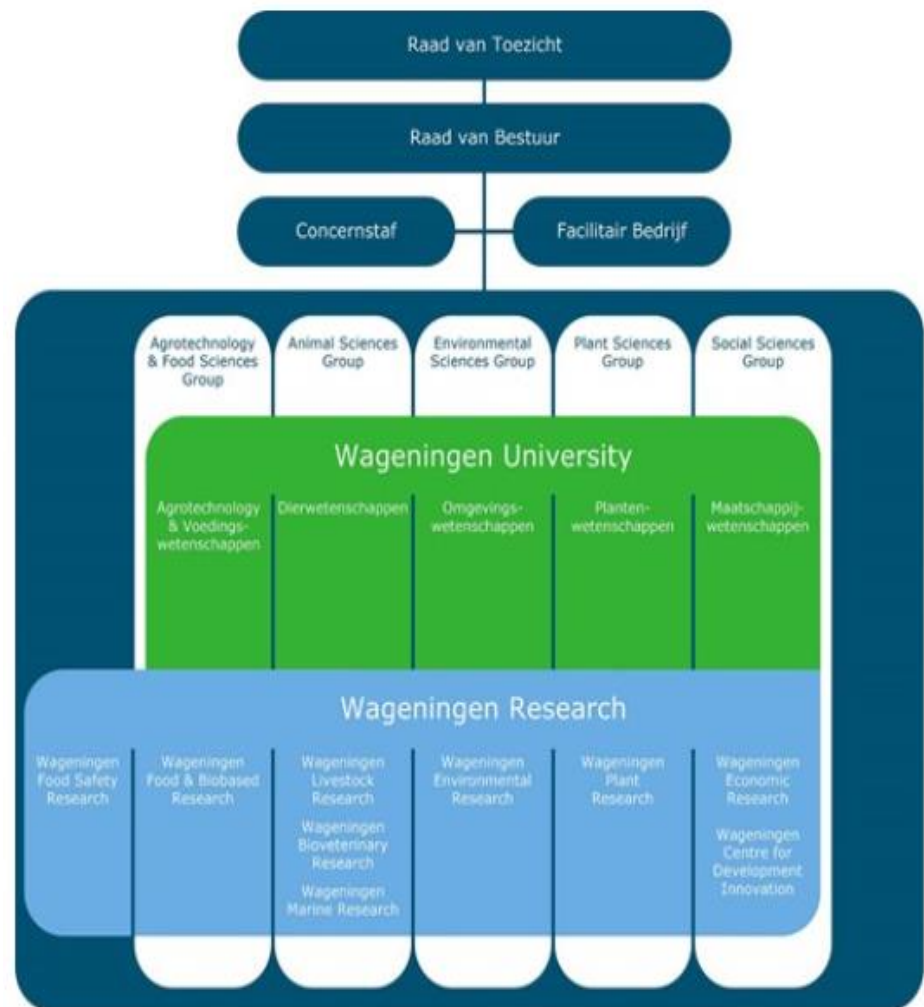
Ecologische factoren: een concreet duurzaamheidsaspect is hier niet aan de orde.

Technologische factoren: technologische ontwikkelingen zorgen voor continue innovaties die ingezet kunnen worden om de bedrijfsvoering van het facilitaire bedrijf te verbeteren en om de werking van Planon te verbeteren door middel van de vernieuwde versies en technologieën.

Er is rekening gehouden met de bevolkingsgroei als demografisch effect omdat dit zorgt voor uitbreiding van de campus, faciliteiten en systemen. Daarnaast moest er rekening worden gehouden met het politiek juridische aspect omdat er drempels weggenomen worden, dit kan ook dienen als maatschappelijke effect. Ook zijn de technologische aspecten van belang omdat er nieuwe innovaties geïmplementeerd worden binnen Planon en hun werkwijze.

2.4 Organisatiediagnose

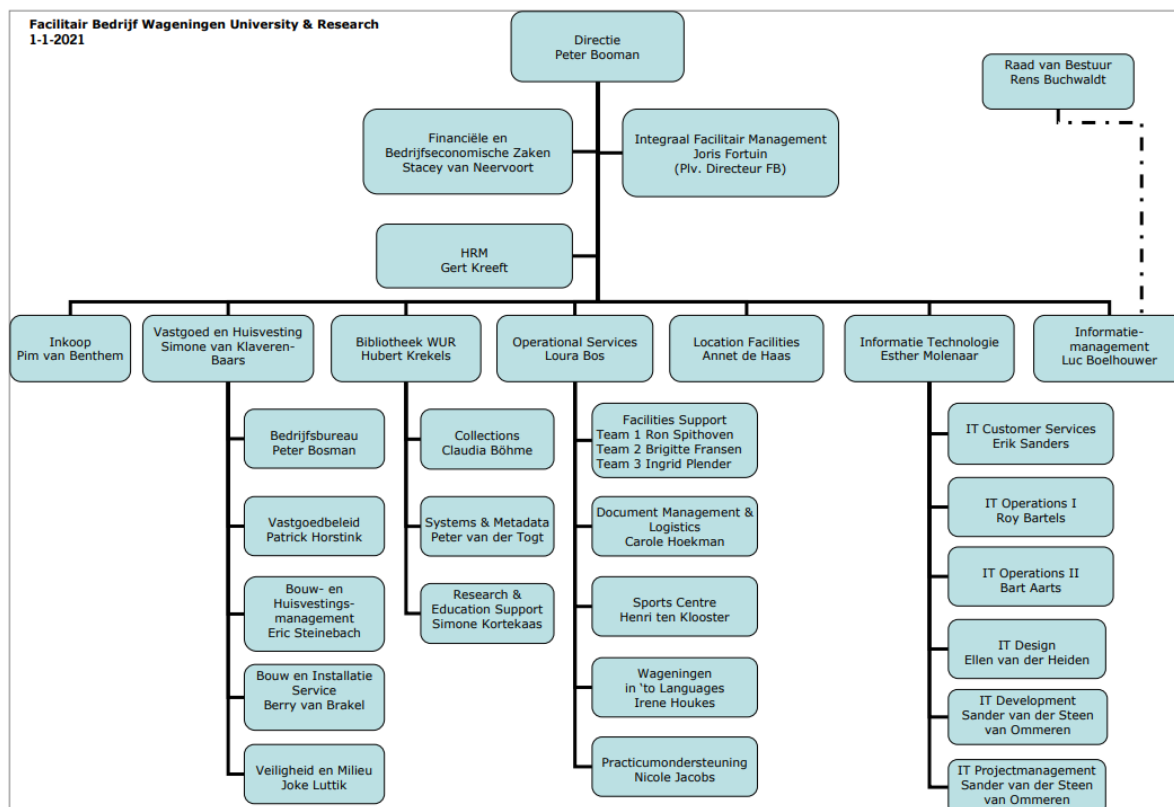
De WUR is gediagnostiseerd aan de hand van het 7s model. De belangrijkste informatie aan de hand van de 7s'en is hier naar voren gebracht. De WUR bevindt zich verspreid door Nederland op 26 verschillende locaties en is opgedeeld in departement onderzoek en onderwijs. Deze afdelingen lopen over de vijf verschillende domeinen, getoond in Figuur 3. De missie van WUR (z.d.) luidt: "To explore the potential of nature to improve the quality of life." De WUR (z.d.) richt zich op continue interne vernieuwing, veranderingen en verdere ontwikkelingen om de kwaliteit, maatschappelijke impact en mondiale positie te behouden en te versterken. Zij zijn momenteel bezig met circulair verbonden, eiwittransitie en digitale tweelingen als investeringsthema's. Jaarverslag WUR (2019) schrijft dat er totaal 5629 medewerkers werkzaam zijn waaronder 869 bij het facilitaire bedrijf.



Figuur 3, Structuur WUR (wur.,z.d.)

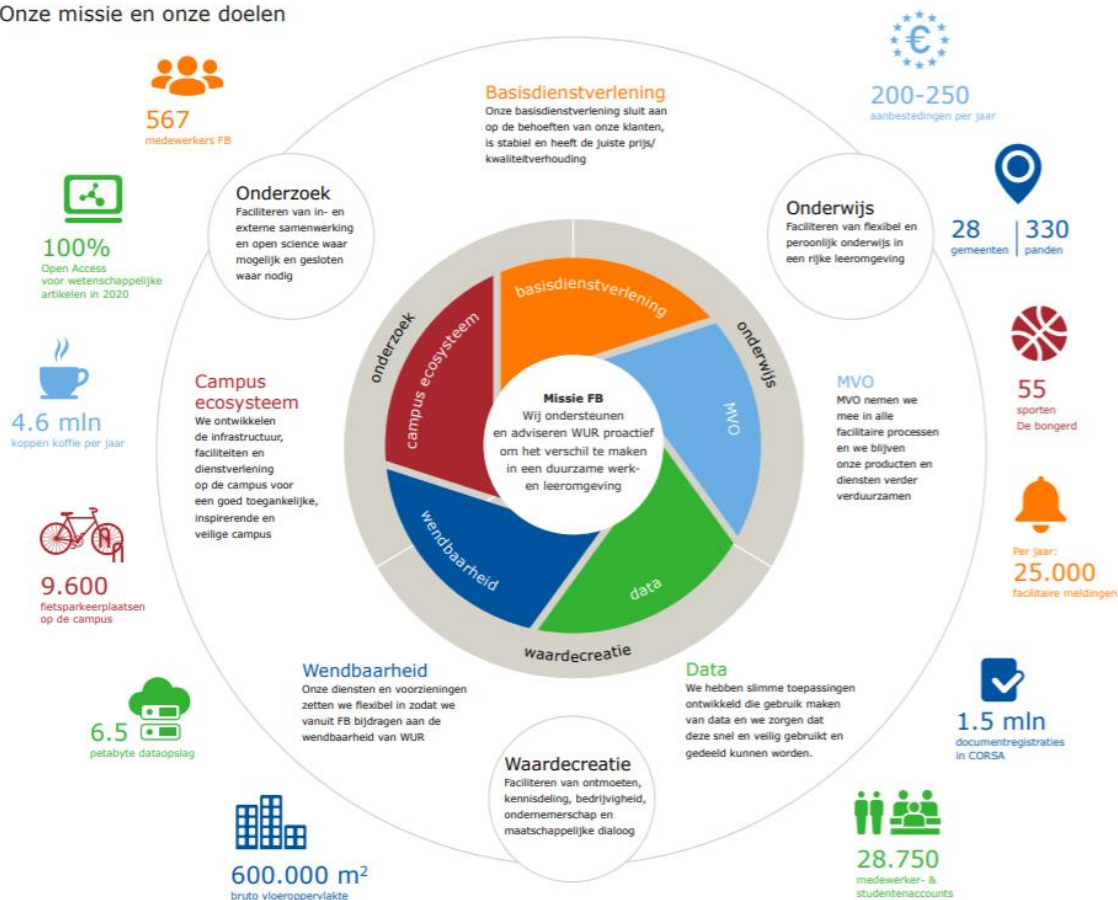
De afdelingen binnen het facilitaire bedrijf zijn erg verschillend van elkaar. De dagelijkse bezigheden van Planon functioneel beheer zijn sprints uitvoeren en nieuwe versies van het FMIS implementeren. In Figuur 4 is een organogram van het facilitaire bedrijf weergegeven. Het facilitaire bedrijf heeft gedeelde waarden die afgeleid zijn uit het strategische plan van de WUR. WUR (z.d.) beschrijft de missie en doelen van het facilitaire bedrijf in het bedrijfsplan, deze zijn terug te vinden in Figuur 5. De leiderschapstijl is buiten het hoogste orgaan om erg informeel, de WUR is binnen de eenheden een platte organisatie en tussen de eenheden is er contact op hetzelfde niveau.

De significante waarden van het facilitaire bedrijf zijn van groot belang omdat dit de handvaten zijn waarmee zij hun dagelijks werk uitvoeren. Ook is de stijl van leidinggeven belangrijk omdat het onderzoek gaat over de optimalisatie van het procesbeheer en er ook gekeken moet worden naar taken en verantwoordelijkheden. De structuren, systemen en sleutelvaardigheden spelen ook een grote rol omdat de uitkomst van het onderzoek hier goed bij aan moet sluiten.



Figuur 4, Organogram FB (Wageningen University & research, z.d.)

Onze missie en onze doelen



Figuur 5, Missie en doelen FB (WUR., z.d.)

2.5 Doelstelling

Het uiteindelijke doel is om over een geoptimaliseerd beheerproces met betrekking tot de gebruikersinformatie te beschikken, waarbij de rollen en verantwoordelijkheden duidelijk zijn. Hiervoor zal het proces, de vorm van instructie en de huidige documentatie in kaart zijn gebracht, de status hier van worden bekeken, en een advies uitgebracht worden over de optimalisatie. Daarnaast wil Planon functioneel beheer een template ontvangen waarin een handleiding in de basis is uitgewerkt.

2.6 Centrale vraagstelling

De hoofdvraag luidt: Op welke wijze kan het beheerproces van Planons gebruikersdocumentatie ingericht worden om overzicht te creëren en de gebruikers handvaten te geven voor het uitvoeren van handelingen binnen FMIS?

De onderzoeksvragen luiden:

- 1. Welke knelpunten komen in het huidige procesbeheer van de gebruikersdocumentatie naar voren?
- 2. Wat zijn de wensen en behoeften van de stakeholders met betrekking tot het beheerproces van de gebruikersdocumentatie?
- 3. Wat zijn de wensen en behoeften van de stakeholders met betrekking tot de gebruikersdocumentatie?
- 4. Welke kritische succes factoren zijn hoofdzakelijk bij het beheerproces van de gebruikersdocumentatie?
- 5. Op welke wijze kan het beheerproces geïmplementeerd worden naar de stakeholders wensen en behoeften van de WUR?

2.7 Beschrijving analyse

In het projectvoorstel is in grote lijnen beschreven wat het vraagstuk inhield en wat de context er om heen was. Aan de hand van verschillend gesprekken met betrokkenen is het plan van aanpak opgesteld, hierin is ook literatuur onderzoek meegenomen. Met Daniël, de stagebegeleider vanuit de WUR, is het plan van aanpak besproken. Vervolgens is deze door de WUR en de HAN goedgekeurd.

2.8 Belangrijkste bevindingen

Er is nauwelijks gebruikersdocumentatie aanwezig, de aanwezige documentatie is allemaal verschillend. Voor vijf processen was er gebruikersdocumentatie aanwezig in vorm van Wiki, Word en PDF. Naar voren is gekomen dat de rollen en verantwoordelijkheden van procesmanagers en key-users niet goed zijn ingericht. Procesmanagers en key-users voelen zich niet verantwoordelijk of zijn zich niet bewust van deze taak. Er is behoefte aan informatie vanuit Planon functioneel beheer in verschillende vormen. Proceseigenaren zijn niet erg betrokken bij de processen, zij zijn er alleen verantwoordelijk voor en zijn daarom lid van het change advisory board, ook wel CAB genoemd.

2.9 Implicaties en afwegingen

De rollen en verantwoordelijkheden voor de procesmanagers en key-users waren niet duidelijk en niet allemaal ingevuld waardoor er niet van alle processen volledige input is ontvangen. Daarnaast waren er bij sommige mensen persoonlijke omstandigheden waardoor zij niet bij konden dragen aan het onderzoek.

Vanuit Planon functioneel beheer zijn er 5 processen geselecteerd die het belangrijkste waren om te onderzoeken, deze processen hadden veel hulp nodig. Later is FM KWIS (het meldingenproces) vervangen door Corporate HR omdat zij in de enquête aangaven ontevreden te zijn en zij eventueel van Planon af wilden stappen. Er is gekozen voor de volgorde; literatuuronderzoek, benchmarking,

enquêtes, interviews en uiteindelijk een focusgroep om het eerst breed te bekijken en vervolgens te specificeren binnen de organisatie, de focusgroep is uiteindelijk bijgevoegd om alternatieven te testen.

H3. Methodische verantwoording

3.1 Totstandkoming onderzoeksvragen en vervolgvragen

Door middel van het sollicitatiegesprek en een vervolgesprek is in grote lijnen in kaart gebracht wat de situatie rondom het vraagstuk precies is. Dit is verwerkt in het projectvoorstel, de informatie hier uit is als uitgangspunt genomen om het vraagstuk te onderzoeken. Er zijn in de beginfase gesprekken gevoerd met de stagebegeleider, de leden van het Planon team en de leden van het IFM (integraal facility management) team. Daarnaast zijn er intern voorbeelden getoond waardoor duidelijk werd hoe de startsituatie in elkaar stak. Het plan van aanpak is geschreven door de kennis die is opgedaan uit de verschillende gesprekken en de voorbeelden. De hoofdvraag was concreet vanaf de start, deze is gedurende de eerste maand nog een beetje bijgeschaafd. De vervolgvragen zijn geschreven aan de hand van de onderdelen die in kaart gebracht moesten worden om tot een goed advies te komen voor het vraagstuk. Aan de vervolgvragen zijn onderzoeksmethodes verbonden, deze zijn in Hoofdstuk 3.2. de methode van dataverzameling beschreven.

3.2 Methode van dataverzameling

3.2.1 Beginfase

Tijdens het onderzoek is er gebruik gemaakt van kwalitatieve en kwantitatieve onderzoeksmethoden. Deze zijn samen gebruikt om cijfers en meningen inzichtelijk te krijgen, te onderzoeken, te analyseren en vervolgens een conclusie uit te trekken. Daarnaast is er gebruik gemaakt van deskresearch en fieldresearch om vanuit de literatuur onderbouwingen te geven en vanuit de praktijk inzichten te vergaren. Er zijn een aantal onderzoeksmethodes aan bod gekomen, namelijk: literatuuronderzoek, benchmarken, enquête, interview en focusgroep.

3.2.2 Hoofdfase

Literatuuronderzoek

Tijdens het maken van het plan van aanpak is er begonnen met kwalitatief onderzoek in de vorm van deskresearch om literatuur rondom dit onderwerp te vinden. Dit is gedaan door een mindmap te maken met alle woorden, synoniemen, vertalingen en bijkomstigheden die met het vraagstuk te maken hebben. Er is op verschillende plekken naar bronnen gezocht. Er is gebruik gemaakt van HAN studiecetra, HBO kennisbank, Statline, Google Scholar, vakliteratuur en studieboeken. De kernbegrippen die centraal stonden zijn: FMIS, gebruikersdocumentatie, procesmanagement, verandermanagement, weerstand, motivatie en onderzoek. Daarnaast zijn er een aantal bruikbare modellen naar voren gekomen, namelijk: bestaansvoorwaarden, interventiemodel, verbetermethoden, IVO, BIOCA, RASCI, INK en PDCA. Per bron is er geselecteerd op relevantie, betrouwbaarheid en validiteit. Dit is gedaan door te kijken naar de schrijver, het jaartal, het soort bron, waar het op gebaseerd is en te achterhalen waar de informatie vandaan komt. Er is alleen informatie uit bronnen meegenomen die daadwerkelijk relevant was en informatie gaf over het geen waar naar gezocht werd. Het literatuuronderzoek is allemaal in dezelfde week uitgevoerd, op verschillende dagen om nieuwe informatie te vergaren. Er zou later in het onderzoek nog extra gezocht kunnen worden naar literatuur omdat er nieuwe bruikbare bronnen konden zijn, dit is niet gedaan door tijdsdruk. De betrouwbaarheid van het onderzoek zou nog beter zijn wanneer bruikbare, betrouwbare Engelse bronnen deel uitmaakten van het onderzoek, deze zijn niet gevonden. Het toevoegen van wetenschappelijke cijfers zou mogelijk de context kunnen verduidelijken, maar dit bleek niet het geval.

De deskresearch is tijdens het onderzoek geanalyseerd door terug te kijken welke informatie relevant is voor de verschillende onderzoeksmethodes en het uiteindelijke advies. Deze relevante informatie is als uitgangsbasis genomen voor de verschillende onderzoeksmethodes en de conclusie in het adviesrapport. De resultaten van het literatuuronderzoek zijn terug te vinden in Bijlage 6.1

Benchmarks

Na de goedkeuring van het plan van aanpak is er een begin gemaakt met de andere onderzoeksmethoden. Er is gekozen om verder te gaan met benchmarks om inzichtelijk te krijgen hoe andere universiteiten het proces ingericht hebben zodat de WUR dit kan vergelijken en er van kan leren. Door middel van benchmarks is er antwoord op onderzoeksvraag vier gegeven en is er een indicatie gevormd voor onderzoeksvraag één. Het is voornamelijk kwalitatief onderzoek omdat er in gesprek is gegaan met de applicatiebeheerders en product owners en er gerichte vragen gesteld konden worden. Daarnaast is een gedeelte kwantitatief omdat de resultaten in vorm van cijfers vergeleken konden worden met de resultaten van Planon functioneel beheer van de WUR. Er is fieldresearch uitgevoerd door intern en extern te benchmarken. Intern en extern zijn verschillende doelgroepen. De interne benchmark gesprekken hebben plaats gevonden met beheerders van andere applicaties van de WUR. De externe benchmark gesprekken met andere universiteiten omdat zij ook Planon als FMIS systeem gebruiken bij hun bedrijfsvoering. Omdat het om andere doelgroepen ging, zijn er algemene benchmark vragen opgesteld die zijn gevormd naar vragen voor interne en externe benchmarkgesprekken. Deze vragen verschillen in lichte mate omdat er bij de een andere informatie vergaard dient te worden dan bij de ander. Deze vragen zijn in overleg met Daniël opgesteld om geschikte informatie te ontvangen. De vragen zijn terug te vinden in Bijlage 6.2.1.

Voor de interne benchmark gesprekken is er gekozen voor Lidwien Graafland (medewerkster service desk facilities), zij is degene die momenteel veel heeft gedaan op het gebied van gebruikersdocumentatie. Dit gesprek heeft aan het begin plaats gevonden en is samen met Daniël gevoerd. Hiermee werd inzichtelijk wat zij momenteel doet met gebruikersdocumentatie en wat de huidige situatie inhoudt. Ook zijn er benchmarkgesprekken gevoerd met Stefan Wlodarczak (functioneel beheerder MDT UCC), Joost Amory (functioneel beheerder SODA), Haico Minkhorst (teamleider SODA) en Sander van der Geijn (product owner integratieteam). Deze applicatiebeheerders zijn geselecteerd door het Planon functioneel beheer op basis of ze bruikbare informatie zouden kunnen geven. Deze zouden secuurder geselecteerd kunnen worden door alle applicatiebeheerders te screenen en te kiezen basis van bruikbare onderwerpen.

Daarnaast is bij de externe benchmark gesprekken gekozen voor het documentatieteam van Planon om inzichtelijk te krijgen hoe zij te werk gaan bij het maken van gebruikersdocumentatie. Er zijn ook gesprekken gevoerd met Bol.com, Technische Universiteit Eindhoven, Technische Universiteit Twente, Universiteit van Amsterdam, Maastricht University & Rijksuniversiteit Groningen. Bol.com is gekozen omdat vernomen was dat zij alles goed op orde hadden, achteraf had dit niet gehoeven omdat het een andere organisatie is waar de werkwijze met betrekking tot Planon anders ingericht was. De universiteiten zijn in eerste instantie geselecteerd vanuit het klantenbestand van Planon en later ook vanuit het universiteiten bestand van de WUR. Vanuit het universiteiten bestand zijn de universiteiten geselecteerd die bekend stonden de zaken goed op orde te hebben zodat er goede voorbeelden en waardevolle informatie vergaard kon worden. Er is gekozen voor zes universiteiten, dit is gedaan omdat zij veel bruikbare informatie aan konden leveren waardoor er een goed beeld ontstond van een functionele werkwijze.

De benchmark gesprekken zijn gevoerd door eerst in een inleiding te vertellen wie ik was, wat mijn onderzoek was en wat ik precies van hen verwachtte. Aan de hand van de vragen die waren opgesteld is het gesprek gevoerd, deze vragen dienden als leidraad voor het gesprek. Aan de hand van de vragen werd het voor de betrokkenen nog duidelijker welke informatie er nodig was en in welke zin zij konden bijdragen. Er is af en toe afgeweken van de vragen maar alle onderwerpen zijn

aan bod gekomen. Tijdens het gesprek zijn er samenvattende en verhelderende vragen gesteld om duidelijk te krijgen of de vertelde informatie ook op de juiste manier werd geïnterpreteerd.

Door middel van benchmarken werden er een aantal dingen inzichtelijk, namelijk:

- Hoe bij hen het procesbeheer is ingericht en wie de verantwoordelijkheden draagt.
- Hoe het proces van de gebruikersdocumentatie er bij hen uit ziet.
- Welke kritische succesfactoren volgens hen relevant zijn voor het beheerproces van de gebruikersdocumentatie.
- Hoe er te werk wordt gaan bij het maken van de handleidingen.
- Welke tools er worden gebruikt en hoe de inhoud en opmaak bepaald wordt.
- Wie er worden betrokken bij het maken van de handleidingen en wat de rol van de gebruikers er in is.
- Hoe de handleidingen up-to-date gehouden worden.
- Waar en hoe de handleidingen geïmplementeerd worden.
- Of de gebruikers ook de webhelp van Planon raadplegen.

De gesprekken werden opgenomen en uitgewerkt door het antwoord op de vragen te beschrijven. Deze antwoorden zijn samengevat per onderwerp. De onderwerpen zijn: proces, handleidingen, verantwoordelijkheid, implementatie, up-to-date houden en kritische succesfactoren. Op deze manier kon de gegeven informatie goed vergeleken worden en was duidelijk welke overeenkomsten en verschillen er waren. Er waren een aantal overeenkomsten die op basis van relevantie en bruikbaarheid toepasbaar waren voor het onderzoek, deze zijn meegenomen in het verdere onderzoek en het uiteindelijke advies.

De externe benchmark gesprekken zijn binnen twee weken uitgevoerd waardoor zij zich allemaal in dezelfde periode bevonden, dit met betrekking tot de betrouwbaarheid. Het was niet mogelijk om de interne benchmark gesprekken binnen twee weken uit te voeren omdat deze mensen erg volle agenda's hadden. Omdat zij niet in dezelfde periode gesproken zijn, is het vergelijken van de antwoorden minder betrouwbaar. De vragen die als leidraad waren opgesteld, zijn gericht op de informatie die waardevol zou zijn voor het onderzoek, dit met betrekking tot de validiteit. Ook werden er dingen genoemd die niet per direct bruikbaar waren voor het onderzoek maar deze gaven wel inzicht in de werkwijze en zijn genoteerd.

De uitwerkingen van de benchmark gesprekken zijn terug te lezen in Bijlage 6.2.2.

Enquête

Na de benchmark gesprekken was het aan de orde om de startsituatie van het huidige proces volgens de betrokkenen in kaart te brengen. Door middel van de enquête is er antwoord gekomen op onderzoeksvraag één en is er een indicatie gevormd voor onderzoeksvraag twee en drie. De enquête is terug te vinden in Bijlage 6.3.1. Er is gekozen voor fieldresearch met betrekking tot kwantitatief onderzoek omdat er door middel van percentages en opmerkingen overzichtelijk kon worden gemaakt wat de huidige stand van zaken was. Dit is gedaan door een enquête uit te zetten onder de 26 procesmanagers en key-users van alle processen in Planon. Er zijn 25 responses ontvangen waarvan er twee niet meegenomen konden worden in het onderzoek omdat hierin aangegeven werd dat zij met een proces werkten waar zij niet verantwoordelijk voor zijn. De inzichten gaven opheldering voor Planon functioneel beheer. Er is gekozen voor de procesmanagers en key-users omdat zij rollen en verantwoordelijkheden dragen in het proces en zij er mee werken. Er zijn twee IT processen aanwezig die waarschijnlijk over twee jaar geen gebruik meer gaan maken van Planon, deze zijn nog wel meegenomen in de enquête.

De inhoud van de enquête komt voor uit de gesprekken met Daniël. Er werd aangegeven dat er meer inzicht moest komen in welke processen er momenteel gebruikersdocumentatie hebben, welke voldoende zijn, welke nieuw gemaakt moesten worden, welke aangepast moeten worden en hoe de betrokkenen over het proces en de gebruikersdocumentatie dachten. Er is deskresearch uitgevoerd vanuit het boek van Baarda (2019) om inzichtelijk te hebben, hoe de vragen gesteld kunnen worden, wat voor schalen er zijn, hoeveel respondenten nodig zijn om een goed resultaat te behalen en hoe de betrouwbaarheid en validiteit gewaarborgd wordt. Voordat de mail van de enquête werd verstuurd, werden alle betrokkenen geïnformeerd over het onderzoek en gevraagd om hun medewerking.

Er is nagedacht over de manier van vraagstelling om de betrouwbaarheid en validiteit te waarborgen. De enquête is opgedeeld in verschillende dimensies zodat dit later overzichtelijk geanalyseerd kan worden. Er is gekozen voor een combinatie van open, gesloten en schaalvragen. De open vragen om een zo breed mogelijk antwoord te ontvangen. De gesloten vragen om hen niet te doen twifelen en een duidelijk antwoord op tafel te krijgen binnen de verschillende antwoordopties. De schaalvragen om de mate van tevredenheid inzichtelijk te maken. Er is gekozen voor een vijfpuntsschaal omdat het van belang is of ze tevreden, ontevreden of onverdeeld zijn. Er is gekozen voor niet tevreden, niet ontevreden omdat neutraal niet dezelfde betekenis heeft. Per proces zijn er twee respondenten, doordat er twee resultaten zijn per proces, is er een controlegroep om te kijken of het gaat om meningen of om feiten.

De enquête was ingericht om per proces in kaart te brengen wat de huidige stand van zaken volgende de procesmanagers en key-users was. Al snel bleek dat er veel onduidelijkheid bestond over wie welke rol had en wat de bijkomende verantwoordelijkheden waren. Er is voor verschillende processen een vervangend persoon aangesteld voor de rol van procesmanager en/of key-user. Omdat hier onduidelijkheid over bestond, zijn er niet voor alle processen twee responses gekomen en zijn de resultaten minder betrouwbaar dan gehoopt. Wel is het belangrijke informatie voor Planon functioneel beheer omdat zij zich niet van bewust waren.

De enquête is gemaakt in Google Forms en tweemaal getest op werking. Op dinsdagochtend 10 maart is de enquête naar de betrokkenen verstuurd, allemaal op hetzelfde moment. Er is voor dinsdag gekozen omdat dit vroeg in de week is, zij maandag alle administratie bijwerken en zij dinsdag aandacht hebben voor nieuwe dingen. Vervolgens is er na een week nog een herinneringsmail verstuurd. Bij invulling van de enquête werd aan het eind als check gevraagd of de antwoorden correct waren. De data is geanalyseerd door de antwoorden uit te schrijven in een Word bestand en statussen te schrijven per proces. Deze statussen zijn verwerkt in een Excel bestand om een goed overzicht en het totaal plaatje te hebben. Een uitgewerkt antwoord van de enquête is terug te vinden in Bijlage 6.3.2. Alle antwoorden werden vergeleken op onder andere mate van tevredenheid, hieruit is het proces Corporate HR naar voren gekomen. Zij gaven aan dat zij ontevreden waren, aan de hand van deze conclusie is het proces FM KWIS (het meldingen proces), wat in eerste instantie gekozen was als één van de vijf processen, vervangen door het proces Corporate HR. De meningen zijn duidelijk naar voren gekomen uit de enquête en er is veel informatie boven water gekomen waardoor verschillende ogen zijn geopend.

De startsituatie en de huidige stand van zaken is duidelijk geworden, het onderzoek is valide omdat dit het doel was van de enquête. Ook is er informatie gegeven wat geen betrekking had op de startsituatie en de huidige stand van zaken, hierbij is gekeken naar de bruikbaarheid voor het onderzoek. De rest is buiten beschouwing gelaten. Omdat sommige rollen vervangen werden, zijn niet alle meningen even relevant omdat zij zich niet bewust waren van de verantwoordelijkheden of omdat zij de functie nog niet zo lang bezaten. Dit resulteert in minder betrouwbare responses.

Verder zijn niet voor alle processen volledig responses gekregen, hierdoor is het niet controleerbaar, dit is nadelig voor de betrouwbaarheid.

Interview

Nadat de startsituatie en de huidige situatie in beeld waren gebracht, was het tijd om te verdiepen in de vijf processen die voorop stonden in het onderzoek. De vijf processen zijn Corporate HR, Sleutelbeheer, Bezoekersregistratie, Contractbeheer verhuur en Apparatuur beheer/ MJOP. Het overzicht van de vijf processen is door middel van voorgaande onderzoeksmethodes en inbreng van Planon functioneel beheer samengesteld. Door middel van interviews is er antwoord gevonden op onderzoeksvraag drie en vier en is er een begin gemaakt voor het antwoord op onderzoeksvraag vijf. Er is gebruik gemaakt van field research in de vorm van kwalitatief onderzoek door middel van een interview. Dit interview was bedoeld om de wensen en behoeften van de betrokkenen in kaart te brengen.

Er is vooraf deskresearch uitgevoerd vanuit het boek van Baarda (2019) om inzichtelijk te hebben, hoe de interview vragen gesteld kunnen worden en hoe de betrouwbaarheid en validiteit gewaarborgd kan worden. De interviews zijn semigestructureerd uitgevoerd, er waren van te voren vragen opgesteld maar er werd voornamelijk ingegaan op de antwoorden en daar op doorgevraagd. Voor de interviews is er onderscheid gemaakt in de proceseigenaren en de procesmanagers & key-users. De proceseigenaren zijn apart geïnterviewd omdat zij meer over het proces heen kijken, zij er de verantwoordelijkheid voor dragen maar er niet dagelijks mee werken. De procesmanagers en key-users zijn samen geïnterviewd omdat zij elkaar op deze manier konden ondersteunen en aanvullen. De procesmanagers en key-users werken (op dagelijkse basis) met Planon en weten er inhoudelijk veel van.

Het interview met de proceseigenaren is opgesteld aan de hand van verschillende dimensies, namelijk: algemeen, functie, mening, wensen/verlangen, procesmanagement, implementatie en verandermanagement. Het interview met de procesmanagers en key-users is opgesteld aan de hand van vergelijkbare dimensies, namelijk: algemeen, functie, mening, wensen/verlangen, beheerproces, implementatie en verandervermogen. In de interviews met de proceseigenaren is er gebruik gemaakt van een RASCI model om de verantwoordelijkheden in kaart te brengen. Er is voor beide interviews gekozen voor open vragen om hun meningen in kaart te brengen. De beide soorten interviewvragen zijn terug te vinden in Bijlage 6.4.1.

De betrokkenen van de vijf processen zijn uitgenodigd voor het interview via de mail. Aan het begin van het interview werd in het kort uitgelegd wat er al was gedaan met betrekking tot het onderzoek en werd er verteld wat hun aandeel er in was. Er is begonnen met de opgestelde vragen, de gegeven antwoorden werden samengevat, verwerkt in vervolgvragen en vragen ter verheldering. De interviews zijn opgenomen om het goed te kunnen analyseren. De interviews zijn naderhand getranscribeerd, gecodeerd en op basis van de categorieën is kort beschreven wat hun mening was. Deze meningen zijn verwerkt in het adviesrapport. De meningen zijn vergeleken met de meningen van de andere proceseigenaren en met de procesmanagers en key-users van de bijbehorende processen. De uitgewerkte interviews zijn te lezen in Bijlage 6.4.2.

Om de betrouwbaarheid te waarborgen zijn de interviews in dezelfde week afgenomen zodat er geen veranderingen op konden treden. Helaas konden niet alle procesmanagers en key-users door omstandigheden bij de interviews aanwezig zijn, dit resulteerde in minder betrouwbare resultaten. Het onderzoek is valide omdat goed aan de orde is gekomen wat de wensen en behoeften van de betrokkenen zijn.

Focusgroep

Nadat de vier onderzoeksmethodes waren uitgevoerd, geanalyseerd en de bevindingen waren genoteerd in het adviesrapport, volgde de laatste onderzoeksmethode. Door middel van de focusgroep is er antwoord gevormd op onderzoeksvraag vijf. De focusgroep is onderdeel van fieldresearch, deze kwalitatieve onderzoeksmethode is uitgevoerd om de gevonden alternatieven voor te leggen aan de procesmanagers en key-users van de vijf processen. Hierbij was het de bedoeling dat zij hun mening konden geven door middel van argumenten, de betrokkenen konden hier op reageren en discussiëren over de 'beste' alternatieven.

Voorafgaand aan de focusgroep is er gekeken naar een beschikbare datum voor alle betrokkenen. Hierbij kon er niet gekozen worden voor een gunstig tijdstip met betrekking tot betrouwbaarheid omdat de opties nihil waren. Alle betrokkenen werden uitgenodigd en er werd toegelicht wat precies de bedoeling was. Niet iedereen kon aanwezig zijn door persoonlijke omstandigheden of vakantie. Dit is nadelig voor de betrouwbaarheid omdat zij nog andere inbreng hadden kunnen geven.

In overleg met Daniël en zijn de onderwerpen voor de focusgroep aan de hand van de bevindingen samengesteld. De onderwerpen die voorgelegd zijn: vorm, plaats, onderdelen en verantwoordelijkheden. Ter ondersteuning van de focusgroep is er een PowerPoint presentatie gemaakt met de verschillende alternatieven en ondersteuning van plaatjes. Deze is te vinden in Bijlage 6.5.1.

Tijdens de focusgroep is er eerst een inleiding gehouden over de inhoud van het onderzoek, het doel van de focusgroep, de werkwijze en wat er van hen verwacht wordt. Iedereen stelde zich aan elkaar voor en vertelde met welk proces zij in Planon werken. De dia's met alternatieven werden één voor één nagelopen. De onderwerpen en alternatieven werden toegelicht en vervolgens werd aan hen gevraagd om hun mening of voorkeur te delen. Ze werden vrij gelaten om op elkaar te reageren. Wanneer er mensen wat minder reageerden, werd er geprobeerd hen er bij te betrekken door naar hun mening te vragen en door te vragen of zij op andermans mening wilde reageren. Er ontstond een discussie of een instemming over de verschillende alternatieven. Aan het eind van elk onderwerp is er samengevat wat de overeengekomen mening was of dat er verschillende ideeën waren. De focusgroep is afgesloten door de onderwerpen en uitkomsten te herhalen, te vertellen wat de vervolgstappen zijn en hen allemaal te bedanken.

De focusgroep is getranscribeerd en gecodeerd, per persoon is overzichtelijk wat zij vonden van de verschillende onderwerpen. De uitwerking van de focusgroep is te vinden in Bijlage 6.5.2. Over de meeste onderwerpen is er overeenstemming ontstaan waardoor dat niet geanalyseerd hoefde te worden. Over een onderwerp waren er verschillende meningen, deze bevinding is meegenomen en afgewogen tegen de voorgaande onderzoeksresultaten.

Veel van de betrokkenen hadden geen uitgesproken mening waardoor er niet bij elk onderwerp een discussie ontstond. Wanneer zij het eens zijn, is dit niet nodig maar er hadden misschien nog nieuwe inzichten naar boven kunnen komen tijdens de discussie. Wel heeft iedereen inbreng gehad en zijn er gerichte antwoorden gegeven op de alternatieven. Wanneer alle betrokkenen aanwezig konden zijn, konden er nog andere kanten belicht worden of was er nog meer overeenstemming. De betrouwbaarheid van de antwoorden is nagelopen door samen te vatten wat er werd gezegd. Ook is de validiteit gewaarborgd doordat zij de mogelijkheid hadden om inbreng te geven maar er op werd gelet dat de meningen op de alternatieven uiteindelijk bekend werden.

3.2.3 Eindfase

Alle bevindingen van de onderzoeksmethodes zijn verwerkt in het adviesrapport. Hieruit is een conclusie geschreven als oplossing voor het genoemde vraagstuk. Aan de hand van het adviesrapport

is een eindpresentatie gegeven voor alle betrokkenen. Het adviesrapport is naderhand gedeeld met de opdrachtgevers, het CAB, Planon functioneel beheer en de betrokken procesmanagers & key-users. Aan de hand van het advies zullen er verschillende stappen ondernomen moeten worden om het proces te optimaliseren. Hiervoor zal ook een meewerk stagiaire ingeschakeld worden.

Alle stappen die zijn genomen, zijn bijgehouden in een logboek zodat ze terug gevonden konden worden. Het eindverslag is geschreven richting het eind van het onderzoek om zo een compleet beeld te hebben. Na de eindpresentatie bij de WUR is het eindverslag verder uitgewerkt en zijn alle stukken aangeleverd bij de HAN.

3.3 Wijze van analyseren en interpreteren

Tijdens het literatuuronderzoek is er beoordeeld op relevantie en is alle kennis als gelijk benaderd. Naderhand is er geselecteerd welke literatuur concreet naar voren kon komen in de onderzoeksmethodes en de conclusie. Bij de benchmark gesprekken zijn de overeenkomsten en verschillen naast elkaar gezet. Overeenkomsten zijn meegenomen als goede werkwijze voor het onderzoek. Verschillen zijn gezien als aanvullingen op deze werkwijze. De uitkomsten van de enquêtes zijn uitgezet in percentages, aan de hand van deze percentages is er gekeken naar de hoeveelheden per antwoord. Degene met de grootste hoeveelheid is aangenomen als de meerderheid, de andere hoeveelheden zijn meegenomen in het onderzoek in de vorm van aanvullingen. Tijdens de interviews van de proceseigenaren kwamen veelal resultaten naar voren die eerder genoemd waren. In de interviews met de procesmanagers en key-users kwamen nieuwe inzichten naar boven met betrekking tot de bereidheid om gebruikersdocumentatie te maken en te beheren. Er is een afweging gemaakt tussen de eerdere resultaten en de mindere bereidheid die naar voren kwam uit enkele interviews. Hierbij is er gekozen voor de eerdere resultaten omdat mensen over het algemeen niet geheel veranderingsbereid zijn. Alle voorgaande resultaten zijn verwerkt in de alternatieven voor de focusgroep. Tijdens de focusgroep was er veelal algehele instemming bij onderwerpen. Bij de onderwerpen waar dit niet het geval is, is er beoordeeld op argumenten om het uiteindelijke standpunt te kiezen. In de focusgroep kwam naar voren dat zij in geen geval verantwoordelijkheid wilden dragen voor het up-to-date houden van de handleidingen. Er is gekozen om deze verantwoordelijkheid wel te verwerken in de conclusie en deze aan te vullen met verandermanagement, weerstand en motivatie om de betrokkenen te ondersteunen. De conclusie is geschreven door alle resultaten naast elkaar te leggen en verbindingen te maken. Het bestaat uit een samenhangend advies met onderbouwing waarom deze stappen ondernomen worden.

H4. Reflectie op het resultaat

4.1 Aansluiting bij menselijk perspectief

Het is voor Planon functioneel beheer gunstig dat er gebruikersdocumentatie is waar men op terug kan vallen zonder hen te hoeven benaderen. Zij hebben er eenmalig wat meer werk aan door het advies uit te voeren, het goed op te zetten en in goede banen te leiden. Voor de betrokkenen is het erg fijn dat er meer duidelijkheid komt, zij krijgen te horen wat hun rollen en verantwoordelijkheden precies inhouden zodat zij hier mee aan de slag kunnen. Ook ontvangen zij hulp en informatie van Planon functioneel beheer en de andere procesmanagers en key-user door middel van een Teams groep en bijeenkomsten. Wanneer zij de gebruikersdocumentatie daadwerkelijk hebben, zijn zij verantwoordelijk voor het up-to-date houden. Zij kunnen de gebruikersdocumentatie inzetten ter ondersteuning, om op terug te vallen en om nieuwe medewerkers in te werken. Het zal even tijd kosten om de gebruikersdocumentatie te schrijven en niet iedereen zal hier aan het begin achter staan maar in het advies is beschreven hoe er met verandermanagement, weerstand en motivatie omgegaan kan worden. Voor de proceseigenaren verandert er niet erg veel omdat zij niet daadwerkelijk bij het proces betrokken worden maar voor hen wordt er wel meer overzicht gecreëerd. De medewerkers en het facilitaire bedrijf gaan er op vooruit omdat hun vragen sneller opgelost kunnen worden en zij dus meer tijd hebben voor hun primaire werkzaamheden.

4.2 Aansluiting bij organisatie perspectief

De WUR wil goed onderwijs en onderzoek leveren, dit kunnen zij gedeeltelijk doen door ondersteuning en de inzet van het facilitaire bedrijf. Systemen bieden overzicht, hulp en snelheid daarom is het belangrijk dat deze goed werken en dat betrokkenen er goed mee over weg kunnen. Het facilitaire bedrijf heeft verschillende significante waarden en sleutelvaardigheden opgesteld die de basis vormen voor hun dagelijkse werkzaamheden. Planon is hier ondersteunend in en is daarom van groot belang. De huidige structuur en systemen van de WUR blijven niet geheel onveranderbaar maar de conclusie en het advies van het onderzoek zorgen er voor dat het geoptimaliseerd wordt, wanneer het gaat om Planon. De huidige stijl van leidinggeven resulteert voornamelijk in een platte organisatie, de optimalisatie met betrekking tot de rollen en verantwoordelijkheden zal hier geen verandering in aanbrengen. Er is rekening gehouden met de algehele organisatie en er zijn verbeteringen doorgevoerd met betrekking tot het proces van de gebruikersdocumentatie van Planon.

4.3 Aansluiting bij maatschappelijk perspectief

De WuR (z.d.) richt zich op continue interne vernieuwing, verandering en verdere ontwikkeling om de kwaliteit, maatschappelijke impact en mondiale positie te behouden en te versterken. Zij zijn momenteel bezig met circulair verbonden, eiwittransitie en digitale tweelingen als investeringsthema's. Zij zijn koploper op verschillende gebieden van innovatie, dit kunnen zij volhouden door de ondersteuning van het facilitaire bedrijf en de goede werking van het proces rondom het FMIS van Planon. Daarnaast zijn er nog een aantal invloeden vanuit de omgeving die van belang zijn voor het onderzoek. De faciliteiten dienen constant uitgebreid te worden, het FMIS zorgt hierbij voor goede ondersteuning en borging. Met de hedendaagse technologische ontwikkelingen zijn er steeds meer mogelijkheden die ingezet kunnen worden om de bedrijfsvoering van het facilitaire bedrijf en de werking van Planon te verbeteren door middel van de vernieuwde versies en technologieën.

4.4 Voldoen aan gestelde eisen

De opdrachtgever vond het een goed leesbaar en onderbouwd adviesrapport waar ze goed mee aan de slag kunnen. De conclusie en het advies sluiten goed aan bij het vraagstuk en er is voldaan aan de

gestelde eisen. De producten die zij opgeleverd wilden zien, zijn aangedragen en in goed orde ontvangen. Er zit nog wel wat uitdaging om discipline te kweken bij de betrokkenen en daar de juiste balans in te vinden, maar tijd en ervaring zal dit leren. Positieve feedback is ontvangen van de betrokkenen. Aanvullende vragen die gesteld zijn met betrekking tot verantwoordelijkheid, toegevoegde waarde, afwegingen en resultaten is verder toegelicht aan de hand van het adviesrapport.

4.5 Toegevoegde waarde voor opdrachtgever

Het proces rondom de gebruikersdocumentatie van Planon zal veranderen. Planon functioneel beheer zal na het onderzoek tijd moeten steken in het implementeren van het advies. Dit zal gedaan worden door een functioneel applicatiebeheerder 2, deze persoon verdient €18,48 euro bruto per uur en zal hier na schatting 4 uur per week mee bezig zijn. Na de implementatie zullen de betrokkenen van de verschillende processen de documentatie aanleveren voor toetsing en publicering. Daarnaast de verantwoordelijkheid voor het organiseren van de bijeenkomst, dit zal eveneens worden gedaan door een functioneel applicatiebeheerder 2, die er ongeveer 2 uur per week mee bezig is. Wanneer het proces rondom de gebruikersdocumentatie goed loopt, zullen er veel minder vragen of onduidelijkheden zijn vanuit de processen. Dit resulteert in 2 uur per week van de tijd van een functioneel applicatiebeheerder 2, wat over is om te investeren in andere Planon werkzaamheden of de toetsing en publicering. De 4 uur in het begin is extra maar de twee uur er na heffen elkaar op.

De tijd die de procesmanagers en key-users bezig zijn om de gebruikersdocumentatie te maken en up-to-date te houden is per proces geheel verschillend daarom wordt er uit gegaan van een gemiddeld proces. Zij zullen gemiddeld 2 uur in de maand bezig zijn met het beheer proces van de gebruikersdocumentatie. Het uurloon dat zij hebben is ook geheel verschillend vandaar dat dit niet meegenomen is in de berekening. Dit weegt af tegen de tijd die zij anders staken in de vragen die zij stelden en de afspraken die ze maakten bij vragen of onduidelijkheden. Hierdoor komen er geen extra kosten bij kijken.

Aan de hand van het onderzoek zal er per September een derdejaars meewerk student beginnen om het advies verder te implementeren. Deze student zal 6 maanden in dienst zijn van de WUR en zal stagevergoeding krijgen van €544 euro bruto per maand.

H5. Bronnen

Brysbaert, M. (2014). *Fundamenten van de psychologie*. Gent: Academia Press

Etten van, M. (2007). *Bouwen aan een succesvol FMIS beheer*. Geraadpleegd op 8 januari, van [file:///C:/Users/Denise%20Schipper/Downloads/file_e265675f-2353-4e03-96cc-1902c3495aea_1617_m_v_etten%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/Denise%20Schipper/Downloads/file_e265675f-2353-4e03-96cc-1902c3495aea_1617_m_v_etten%20(1).pdf)

Facto. (7 Augustus 2017). *Facilitair Management Informatie Systeem (FMIS)*. *Wat is het en wat kun je ermee?* Geraadpleegd op 8 januari, van https://form.facto.nl/sites/default/files/downloads/wat_is_een_fmis.pdf

Hendriks, H. (2017). *Procesmanagement in de praktijk*. Hilversum: Educatieve Uitgeverij Nederland (EUN)

Jaarverslag WUR. (2019). *Feiten en cijfers over Wageningen University & Research*. Geraadpleegd op 10 februari, van <https://www.wur.nl/nl/Over-Wageningen/Feiten-en-cijfers.htm>

Lubberding, J. & Stratum van, R. & Kaptein, E. (2017). *Change management*. Groningen/Utrecht: Noordhoff Uitgevers bv

Kruijff, I. (14 Januari 2015). *FMIS acceptatie, hoe realiseer je dat?* Geraadpleegd op 19 Februari 2021, van https://www.facto.nl/smart-buildings/artikel/2015/01/fmis-acceptatie-101474?_ga=2.54956776.231021976.1612435925-396433854.1612435925

Thuis, P. (2017). *Toegepaste organisatiekunde*. Groningen/Houten: Noordhoff Uitgevers bv

WUR. (z.d.). *Bedrijfsplan FB 2019-2022*. Geraadpleegd op 9 februari, van <https://intranet.wur.nl/Project/FB/Pages/eFcwH37hkEmwUwacigbyPA>

Wur. (z.d.). *Missie en domein*. Geraadpleegd op 10 februari 2021, van <https://www.wur.nl/nl/Over-Wageningen/Missie-en-Domein.htm>

WuR. (z.d.). *Strategisch plan*. Geraadpleegd op 10 februari, van <https://www.wur.nl/nl/Over-Wageningen/Strategisch-Plan.htm>

wur. (z.d.). *Organigram Wageningen University & Research*. Geraadpleegd op 10 februari, van <https://www.wur.nl/nl/Over-Wageningen/Organigram-Wageningen-University-Research.htm>

H6.Bijlage

6.1 Literatuuronderzoek

Begrippen

FMIS:

Een facilitair management informatie systeem (FMIS) is een integrale combinatie van mensen, processen, systemen en technologieën die bijdragen aan de realisatie van de operationele, tactische en strategische doelstellingen van een facilitaire organisatie (Facto, 2017). FMIS systemen zorgen voor grip op de facilitaire processen en bieden inzicht in wat er bij huisvesting en facility management speelt (Dessing, 2018). In een artikel van Facto (2019) komt naar voren dat de eisen bij het kiezen voor een FMIS systeem zijn dat het toegankelijk en zeer gebruiksvriendelijk moet zijn en dat de inrichting van het systeem flexibel moet zijn. Met een FMIS systeem kan je de volgende zaken doen:

- Registratie en afhandeling meldingen, wensen en klachten
- Uniforme communicatie met de klanten
- Aansturing van de uitvoerende afdelingen
- Optimale bewaking van facilitaire processen
- Producten en dienstencatalogus 24/7 toegankelijk
- Uitgebreide rapportage mogelijkheden

Er is een mogelijkheid om van een FMIS over te stappen op een IWMS systeem (Integrated Workplace Management System). Door alle diensten samen te brengen in één entiteit kan men beter voldoen aan de behoefte aan flexibiliteit, veranderingen snel en adequaat doorvoeren en diensten integraal aanbieden (Facto, 2017).

Facto redactie (2019) heeft een artikel geschreven met schillende doorverwijzingen naar andere artikelen over FMIS systemen. Onderwerpen die in dit artikel naar voren komen:

- Onderdeel A: wat is het, wat kan je er mee en welke aanbieders zijn er?
- Onderdeel B: trends en ontwikkelingen
- Onderdeel C: FMIS in de praktijk
- Onderdeel D: aan de slag met implementatie en acceptatie

Veldhuis (2019) schrijft do's en don'ts met betrekking tot het creëren van draagvlak.

Do's:

- Doelstellingen en voordelen benoemen
- Communiceren en motiveren
- Medewerkers betrekken bij besluiten
- Elke complimenteren en successen vieren
- Zorg voor een inspirerende projecteider

Don'ts:

- In de ivoren toren blijven
- Projectplan niet bijsturen
- Kritische mensen buitensluiten
- Denken dat mensen het we snappen
- Te snel willen gaan

Gebruikersdocumentatie:

In de literatuur is het volgende naar voren gekomen over gebruikersdocumentatie:

Hendriks (2017) schrijft dat processen kunnen worden onderscheiden in hoofdprocessen, werkprocessen en werkinstructies. Gebruikers documentatie komt naar voren in werkinstructies.

“Werkinstructie: een beperkt aantal activiteiten , waarin elke activiteit zeer gedetailleerd is beschreven en die door één functionaris wordt uitgevoerd.”

Algemeen:

KSF, KPI uitleg door Hendriks (2017):

Kritisch succesfactor is een essentiële voorwaarde die gerealiseerd moet worden om een doelstelling te bereiken. Met een kritische prestatie indicator wordt de kritische succesfactor gemeten. Het bestaat uit een meetbare grootheid en een streefwaarde.

McGregors x- en y- theorie beschreven voor Thuis (2017):

Theorie X: de mens is van nature lui en wil alleen werken als er sprake is van dwang en dreiging met sancties, geen ambitie of initiatief kent en het alleen voor het geld doet.

Theorie Y: de mens werkt van nature graag, zoekt verantwoordelijkheid, is creatief, houdt zichzelf onder controle en probeert de behoeften van een hoog niveau te bevredigen op het werk.

Organisatie modellen volgens Lubberding (2017):

Model A: werknemers beschikken over weinig vrijheid en doen alleen wat hen wordt gezegd.

Management kan dan maximaal invloed uitoefenen. Zij zijn productgericht, efficiënt, volgers in een rustige omgeving.

Model B: werknemers hebben veel vrijheid, zij voelen zich sterk verbonden met bestaansrecht. Hun bestaansrecht is praktisch hetzelfde als die van de gehele organisatie. Deze groep is moeilijker te managen en gaat niet heel efficiënt om met de middelen. Zij zijn marktgericht, effectief en intrapreneurs in een turbulente omgeving.

Stappen voor probleemoplossing door Hendriks (2017):

1. Genereren ideeën
2. Onderzoeken van ideeën
3. Faciliteren van een goede besluitvorming

Hendriks (2017) beschrijft creativiteitstechnieken om ideeën te vergaren:

- Mindmapping: meerdere invalshoeken van een probleem ontdekken
- Laterale denktechniek van Bono: denken in nieuwe richtingen
- Metaforen: kansrijke overeenkomsten zien tussen verschijnselen en problemen
- Associatietechniek: associëren op ideeën van anderen

Besluitvormingstechnieken:

- Beslissingen onder volledige zekerheid (volledig gestructureerd)
- Beslissingen onder risico (semi gestructureerd)
- Beslissingen onder volledige onzekerheid (volledig ongestructureerd) (Hendriks., 2017)

Vier verschillende manieren om gedrag te beïnvloeden volgens reinforcement theorie van Skinner:

- Belonen of positieve beïnvloeding: het geven van een beloning bij gewenst gedrag
- Vermijding of negatieve beïnvloeding: het niet geven van straf als gewenst gedrag wordt getoond
- Bestrafen: straf geven bij ongewenst gedrag
- Uitdoven: geen beloning geven als ongewenst gedrag wordt getoond (Thuis., 2017)

Aspecten die een rol spelen bij het verbeteren van processen:

- Stapsgewijs vs. sprongsgewijs verbeteren: veelal verbetering realiseren door kleine aanpassing in input, throughput of output van het proces
- Systeemtechnisch vs. sociaal dynamisch verbeteren: instrumentele kant of menselijk handelen
- Verbeteren zelf is ook een pdca cyclus
- Intern vs. extern motief voor verbeteringen

- Objectieve vs. subjectieve verbeteringen
- Oplossing vs. symptoombestrijding
- Visualiseren van verbeteringen
- Theoretisch vs. realistisch haalbare streefwaarde
- Ongewenste neven effecten (Hendriks., 2017)

Functieverduidelijking:

Er moet duidelijk zijn wat de invulling is van de rol. Een rol is het geheel van normen en verwachtingen die er zijn bij een bepaalde positie. De concrete rol kan afwijken van de rolverwachting (Lubberding., 2017).

Procesmanagement:

“ Een proces is een verzameling van activiteiten die gezamenlijke input omzetten in output om een bepaald doel te realiseren.” & “Procesmanagement is een systematische en beheerste beïnvloeding van processen om ervoor te zorgen dat de organisatiedoelen worden gerealiseerd (Hendriks, 2017).”

Procesmanagement= beschrijven (plan), besturen(do), analyseren (check) en verbeteren (act)
Succes van procesmanagement hangt af van twee factoren: kwaliteit van procesmanagement en de bevoegdheid en betrokkenheid van de mensen in de organisatie (Hendriks., 2017).

Verandermanagement:

Gedragsveranderingsregels van Hammer voor gebruik gedragsveranderingstechnieken beschreven door Thuis (2017):

- Beloon individu niet in gelijke mate
- Niet reageren kan ook tot gedragsverandering leiden
- Geef duidelijk aan wat mensen moeten doen om beloond te worden
- Vertel mensen wat ze verkeerd doen
- Deel geen straffen uit in bij zijn van anderen
- Wees rechtvaardig

Medewerkers zijn te verdelen in vijf verschillende groepen volgens Hendriks (2017), namelijk:

1. Innovators: verandering wordt onmiddellijk geaccepteerd
2. Pioniers: voorhoedegroep die eerst even wil zien wat de verandering inhoudt
3. Vroege meerderheid: verandering wordt breed geaccepteerd door de meerderheid
4. Late meerderheid: nagenoeg de hele groep heeft de verandering geaccepteerd
5. Achterblijvers: de laatste groep stopt met ontkennen en gaat de nieuwe werkwijze hanteren

Individuele verandering bij mensen verloopt in vier stadia:

1. Onbewust onbekwaam
2. Bewust onbekwaam
3. Bewust bekwaam
4. Onbewust bekwaam (Hendriks., 2017)

Factoren waarom medewerkers de verandering niet accepteren door Hendriks (2017) beschreven:

- Psychologische factoren (angst voor onbekende of bedreiging voor baanzekerheid)
- Sociale en groep barrières (verwerpen outsiders, wederzijdse verplichtingen)
- Organisatorische barrières (culturele achtergrond, onbekwaamheid veranderaar)

Lubberding (2017) beschrijft drie niveaus van verandering:

1. Strategisch beleid: maatregelen die genomen worden op terrein van bestaansvoorwaarden om invulling te geven aan de uitgangspunten. Het geeft de richting aan die de onderneming op gaat.

2. Functies en ordening ervan: de middelen om mogelijk te maken waar je heen wilt, de immateriële middelen. Hoe richten we de organisatie in om het gewenste doel te behalen?
3. Functioneren of het gedrag: hier gaat het om het verrichten, wat wordt er gevraagd voor de nieuwe situatie?

Factoren die van invloed zijn voor het verandervermogen van een organisatie volgens Lubberding (2017):

- Aard van de verandering
- Type organisatie
- Ondernemers strategie
- Conflicterende belangen
- Randvoorwaarden

Lubberding (2017) beschrijft vier veranderingsstrategieën:

1. Klassieke ontwerp- ontwikkelstrategie

Het gaat niet alleen om het doel maar ook om de weg waarlangs en wie wat moet doen, zo gepland en gedetailleerd mogelijk.

-Ontwerp strategie: de verandering wordt gezien als dienstreis, het doel, de weg daar langs, de verantwoordelijke en planning zijn al bekend en dat in zoveel mogelijk detail. Medewerkers worden niet betrokken, zij zijn volgers.

- Ontwikkel strategie: van te voren is niet bekend waar ze heen gaan, wordt meer gezien als een ontdekkingsreis. Er wordt telkens nieuwe kennis vergaard en deze wordt toegepast, medewerkers kunnen anticiperen.

2. Strategie benaderingen door de ogen van Mintzberg

- Facilitair: de faciliteiten en de ondersteuning wordt gegeven om het veranderingsproces zelf vorm te geven
- Rationeel-empirisch: door middel van overtuigingskracht en voorbeelden meegenomen in het veranderingsproces
- Normatief-reëductie: medewerkers worden uitgebreid gevormd en geschoold om gewenste gedrag aan te leren
- Macht: management zegt hoe het moet

3. Changefactory

- Interventie
- Implementatie
- Transformatie
- Vernieuwings

Koude verandering is handelen vanuit een crisissituatie, de noodzaak van de verandering staat vast.

Warme verandering: de overtuiging van een manager kan als basis dienen voor de verandering, voortdurend wordt er naar verandering en verbetering gezocht.

Koude organisatie: weerstand wordt gezien als een barrière waarbij het management alles bepaald.

Warme organisatie: de kracht is interne betrokkenheid, mensen worden geïnspireerd en alles wordt in positieve zin bekeken.

	<i>Koude organisatie</i>	<i>Warme organisatie</i>
<i>Koude verandering</i>	Interventie, reactief veranderen	Transformatie, interactief veranderen
<i>Warme verandering</i>	Implementatie, actief veranderen	Vernieuwing, proactief veranderen

Figuur 6, Changefactory geïllustreerd

4. Kleuren benadering van Caluwé

Geel (socio politiek, machtsvorming is al een verandering op zich), blauw (rationeel ontwerpen en implementeren van veranderingen door middel van projectmatig werken om het juiste resultaat te behalen), rood (human relations, het gaat om de ontwikkeling van mensen), groen (veranderen en leren door middel van feedback geven, experimenteren en motiveren) en wit (hierbij gaat het om zelforganisatie zij volgen een systeem via eigen regels).

3fasenmodel bij verandering beschreven door Lubberding (2017):

<i>Fase</i>	<i>Gebeurtenis</i>
<i>Unfreezing</i>	Losweken uit de bestaande toestand
<i>Moving</i>	De overgang naar de nieuwe toestand
<i>Freezing</i>	De fixatie van een nieuwe situatie

Figuur 7, 3fasenmodel toegelicht

Lubberding (2017) beschrijft onderdelen van de emotionele transitiecurve tijdens verandering:

1. Schok
2. Ontkenning
3. Bewustwording
4. Acceptatie
5. Testen
6. Search for meaning
7. Integratie

Medewerkers met een lage veranderingsbereidheid:

- Laag invoelingsvermogen
- Starheid van denken
- Moeite om abstract te denken
- Doemdenken, fatalistisch, lijdzaam
- Een lage motivatie om te scoren of prestaties te leveren (Lubberding., 2017)

Verandervermogen= vermogen van de organisatie om een verandering succesvol te implementeren.

Voornaamste aspecten die van belang zijn voor het verandervermogen:

- Organisatiekenmerken
- Organisatiecultuur
- Weerstand tegen veranderingen
- Aard van relaties tussen de medewerkers (Lubberding., 2017).

Bouwstenen van een veranderstrategie (dingen waar vooraf over nagedacht moet zijn), beschreven door Lubberding (2017):

- Doel van de verandering, wat is de eindbestemming
- Sturing van het veranderproces (top down of bottom up)
- Besluitvorming: hoeveel inbreng hebben de belanghebbenden
- Leren/kennis: wat en hoe (single of double)
- Wel of niet inschakelen van experts
- Interne en externe communicatie
- Motivatie: wijze om medewerkers te motiveren om verandering aan te nemen en aan te gaan
- Planning (strak of los)

- Beschikbaarheid van menskracht en geld

Veranderproces kan gerealiseerd worden met behulp van het acht stappenplan van Kotter:

1. Creëer gevoel van noodzaak
2. Vormen van leidende coalitie
3. Ontwikkelen van verandervisie
4. Communiceren van verandervisie
5. Creëer randvoorwaarden
6. Genereer korte termijn successen
7. Doorgaan, niet verslappen
8. De verandervisie onderdeel van de cultuur te laten zijn (Hendriks., 2017)

Lubberding (2017) beschrijft de niet gewenste gevolgen bij een IVO model voor het effectief doorvoeren van een verandering:

De toekomstige fit wordt een doolhof, de niveaus worden een papieren tijger, het verandervermogen zorgt voor vertraging, strategie uit in mensen die niet weten wie de leider is, vormgeven van het veranderproces gaat moeizaam door verspilling, instrumentatie leidt tot demotivatie, leider als veranderaar roept ongewenst gedrag op, functionele relaties eindigen in eenzaamheid en alleen zijn en door evaluatie wordt er niet geleerd.

Weerstand:

Weerstand op individueel niveau door Zaltman en Duncan beschreven door Thuis (2017), 6 bronnen + 3 aanvullende:

1. Gewoonte
2. Veiligheid
3. Economische factoren
4. Angst voor het onbekende
5. Gebrek aan bewustheid
6. Sociale factoren
7. Veronderstelling negatief resultaat
8. Angst voor meer werk
9. Vermoeden dat verandering slecht uitpakt voor individu

Thuis (2017) schrijft over weerstandsvermindering door het begeleiden van de verandering door Kotter en Schlesinger:

1. Communicatie: van correctie informatie voorzien
2. Participatie en betrokkenheid: betrokkenen mee laten denken en beslissen
3. Faciliteiten en ondersteuning: bijvoorbeeld een opleiding aanbieden
4. Onderhandeling en instemming: onderhandelen over privileges
5. Manipulatie en coöptatie: net doen alsof je invloed op iemands plannen uit kan oefenen
6. Dwingen: als laatste optie als andere methodes niet werken

Thuis 2017 beschrijft weerstand op organisatie niveau door Daniël Kats en Robert Kahn, 6 belangrijke bronnen die de weerstand verhogen:

- Overdreven stabiliteit, ook wel structurele inertie genoemd
- Een te beperkte blik op de verandering
- Groepsinertie: individu wil veranderen maar wordt afgeremd door de groep
- Bedreigde expertise
- Bedreigde macht
- Toewijzing van middelen

Hendriks (2017) schrijft dat er bij weerstand m.b.t. tot een verandering er telkens een andere aanpak nodig is:

- Ontkenning -> blijven communiceren
- Woede -> open stellen
- Onderhandeling -> beslissen
- Depressie -> begeleiden
- Acceptatie -> coachen

Manieren om weerstand positief te benutten:

- Creëren bewustzijn
- Helder voor ogen houden van doelstelling
- Ontdekken van risico's en valkuilen
- Creëren van medewerking en bevoegenheid
- Afscheid nemen van het verleden (Hendriks., 2017)

Hendrik (2017) schrijft dat er vier typen weerstandmedewerkers te herkennen zijn:

1. Saboteur (bewust en verborgen), openlijk wordt het veranderproces gesteund maar ondertussen wordt gezag ondermijnt en wordt eigen agenda uitgevoerd.
2. Activist (bewust en openlijk), hij is overtuigend tegen en laat dit ook blijken.
3. Zombie (onbewust en openlijk), hij spreekt zich uit tegen de verandering maar beseft dit zelf niet.
4. Overlever (onbewust en verborgen), hij is zich er niet van bewust dat hij de verandering tegen houdt door niks te doen.

Uitingvormen weerstand door Lubberding (2017):

	<i>Weerstand laag</i>	<i>Weerstand hoog</i>
<i>Vorm diffuus</i>	Vermijding Ontkenning Verschuilen	Ziekmelding Projectie Geruchtenvorming
<i>Vorm manifest</i>	Afstandelijke relaties	Competitie Conflicten Antagonisme

Figuur 8, Weerstand beschreven door Lubberding

Baarda (2019) schrijft over onderzoek:

Toegepast onderzoek: onderzoek dat zal bijdrage aan praktijkoplossingen.

Kwantitatief onderzoek: dingen vast stellen door middel van cijfers die je analyseert, vaak worden er vragenlijsten of observaties gebruikt.

Kwalitatief onderzoek: je gebruikt dit om te ontdekken, je houdt hierbij vaak open interviews met betrokkenen en analyseer je vooral teksten.

Waarom doe je literatuuronderzoek:

- Definiëren en meten van kenmerken
- Maken van onderzoeksopzet
- Ontwikkelen van een theorie

Belangrijk is om van tevoren te kijken of het onderzoek uitvoerbaar is er zijn vijf factoren die hierbij van belang zijn:

- Tijd
- Geld
- Bereidheid en respondenten

- Bereikbaarheid van respondenten en bestaand materiaal
- Eigen onderzoekscapaciteiten

Soorten onderzoek:

- Beschrijvend onderzoek: het gaat om registratie en systematische ordening van hetgeen wat zich voor doet in een bepaald gebied waarbij er niet gestreefd wordt naar de ontwikkeling van theorie of het formuleren van een hypothese.
- Explorerend/verkennd onderzoek: exploreert frequenties, samenhangen en verschillen met als doel het komen tot een theorie.
- Toetsend onderzoek: er wordt getoetst of je steun kan vinden voor een van te voren geformuleerde verwachting, in de meeste gevallen gaat het om een hypothese die gebaseerd is op theorie.

Kwantitatief onderzoek is uit te splitsen in survey en experiment. Onder survey hangt eenmalig of longitudinaal, daaronder hangt de keus uit panel of trend. Onder experiment hangt zuiver, quasi of pre, bij quasi en pre is er sprake van gevaar. Daarnaast zijn er beïnvloedende/causale kenmerken namelijk de confounder, mediator en de moderator.

Kwantitatief onderzoek is uit te splitsen in beschrijvende/verkennde survey en handelingsonderzoek. Onder survey hangt case, etnografisch, focus, Delphi en discoursanalyse conversatie. Onder handelingsonderzoek hangt actieonderzoek.

Kenmerken vertalen in meetbare termen: operationaliseren kenmerk -> definitie -> (sub)dimensies -> indicatoren.

Kwaliteit van verzamelde data wordt bepaald door validiteit, betrouwbaarheid en de relatie hier tussen. Validiteit wordt gescheiden in instrumentele en ecologische validiteit. Instrumentele validiteit is de mate waarin je meet wat je wilt meten. Ecologische validiteit zegt wat over de geldigheid van resultaten waar het de dagelijkse praktijk betreft. Betrouwbaarheid is de mate waarin een meting onafhankelijk is van toeval.

Onderzoeksmethoden door Hendriks (2017):

- Interview: nadeel is dat je die persoon onbewust kunt beïnvloeden, storende invloeden van buiten kunnen ook een negatieve rol spelen, wat invloed heeft op de betrouwbaarheid. Er is keuze uit open of gesloten vragen. En keuze uit een gestructureerd of ongestructureerd interview.
- Literatuuronderzoek: deskresearch, bedenk goed wat het zoekplan is.
- Enquête: keuze uit open of gesloten vragen, keuze uit kwalitatief of kwantitatief, steekproef omvang is van belang om dat je voldoende grootte wilt bereiken om de betrouwbaarheid te waarborgen, ook moet er nagedacht worden over de meetschaal.
- Observatie: keuze uit participerend of niet participerend, gestructureerd of ongestructureerd, kwalitatief of kwantitatief en tijdstelling of gebeurtenisstelling.

Brybaert (2014) schrijft over psychologische motivatie:

Motivatie verwijst naar de factoren die er toe leiden dat een individu zich op een bepaald moment op een bepaalde manier gedraagt. Motivatie beïnvloedt de richting, intensiteit en volharding van het gedrag. Motivatie hangt samen met emotie, mensen worden aangetrokken als zij iets als aangenaam ervaren en vermijden het als het als onaangenaam wordt ervaren. Er zijn twee manieren waarop de richting van gedrag beïnvloed kan worden:

1. Motivaties kunnen gedrag in bepaalde richting duwen als gevolg van behoefte.
2. Motivaties kunnen gedrag in bepaalde richting rekken door doelen die aantrekken en afstoten.

Gedrag wordt gestuurd door behoefte. De behoeften sturen het gedrag zodat aan het verlangen voldaan wordt. De theorie die aansluit bij behoeften is de piramide van Maslow. Volgens hen dient

er onderscheid gemaakt te worden tussen vijf soorten behoeften. 1^e niveau: fysiologische behoeften, 2^e niveau: behoefte aan veiligheid en zekerheid, 3^e niveau: behoefte om erbij te horen en liefde te ervaren, 4^e niveau: waarderingsbehoefte en het 5^e niveau: behoefte aan zelfactualisatie. Volgens Maslow wordt een persoon allen gemotiveerd door een behoefte als aan de behoeften op lagere niveau is voldaan.

Ook wordt er gedacht dat gedrag wordt bepaald door de doelen die mensen stellen. Een doel is een cognitieve presentatie van een gewenste of ongewenste eindtoestand die het gedrag stuurt. De kwaliteit en intensiteit van gedragingen veranderen wanneer de doelstellingen van een persoon veranderen. De motiverende kracht van een doel hangt af van twee componenten: de waarde die het doel heeft en de verwachting die er is over de kans of het doel te bereiken.

Goal setting motivatietheorie:

1. Motivatie ontstaat omdat het doel aantrekkingskracht heeft
2. Hoe hoger het doel hoe beter de prestatie
3. Prestatie hangt samen met engagement

Doelen en behoeften kunnen elkaar tegen spreken, daardoor kan er een conflict ontstaan.

Prestatiemotivatie: motivatie om iets goed te verwezenlijken.

- Op basis van behoefte: prestaties zijn het resultaat van emotioneel conflict tussen streven naar succes en vermijden van mislukking.

- Op basis van doelen: waarde die het doel heeft en verwachting of het bereikt zal worden

Prestatiemotivatie wordt door componenten bepaald, namelijk: taakmotivatie, zelfhandicappen en ego doelen.

De wet van Yerkens en Dodson verdedigt de stelling dat te veel motivatie ook niet goed is.

Prestatiemotivatie verhoogt het prestatieniveau maar tot een bepaalde hoogte. Wanneer het nog hoger gaat, verminderen de prestaties weer omdat de hoeveelheid stress en opwindning er voor zorgt dat concentreren om goed na te denken en de juiste informatie op te roepen lastig is.

Medewerkers motivatie:

Triade= gelegenheid * capaciteit * motivatie

Intrinsieke motivatie: vanuit jezelf gemotiveerd. Extrinsieke motivatie: gemotiveerd door een ander (Hendriks., 2017).

Procestheorieën voor motivatie:

1. Rechtsvaardigheidstheorie van Adams: de mate waarin werknemers hun bijdrage willen leveren een het bereiken van doelen is afhankelijk van hun inschatting van de rechtvaardigheid van de verdeling van de beloningen.

2. De theorie van verwachting en waarde van Vroom: er zijn drie trappen die motivatie bepalen:

- Verwachting dat een inzet zal leiden tot goede prestatie

- Instrumentaliteit, wat de verwachting aangeeft van de mate waarin een goede prestatie zal leiden tot bepaalde uitkomst

- Waarde die men toekent aan de uitkomst (Thuis., 2017)

Overige manieren om te motiveren:

Motivatie door doelen, taakontwerp of flexibele arbeidstijd (Thuis., 2017).

Modellen

IVO model beschreven door Lubberding (2017):

Bestaande uit tien elementen:

1. De fit
2. Niveaus van verandering
3. Verandervermogen
4. Veranderingsstrategieën
5. Vormgeven aan veranderproces
6. Instrumentatie van veranderproces
7. Leider als veranderaar
8. Functionele relaties
9. Evaluatie
10. Veranderplan

Lubberding (2017) beschrijft het model van bestaansvoorwaarden:

- Bestaansrecht: is de organisatie in staat om de producten/diensten te leveren die gewenst worden waarvoor de afnemers bereid zijn zoveel geld te geven dat de organisatie blijft bestaan.
- Inrichting: organisatie beschikt over middelen en competenties om bestaansrecht te behouden.
- Leefbaarheid: mensen in de organisatie zijn gemotiveerd en willen bijdragen aan het voortbestaan van de organisatie.

Wanneer de drie bestaansvoorwaarden op elkaar af zijn gestemd, wordt er gesproken over een fit.

Interventiemodel:

Opgedeeld in moeten, willen en kunnen. Bij willen gaat het om de gevolgen van de verandering van het werk van de medewerker, de meerwaarde die het oplevert voor de organisatie als geheel en de emotie die de verandering oplevert. Bij moeten gaat het om de houding van de collega en van de directie. Bij kunnen gaat het om de kennis van voorgaande veranderingen, de middelen in vorm van tijd en mankracht die beschikbaar zijn, wijze van aansturing van veranderingsproces en de complexiteit van de verandering (Lubberding., 2017). Kruijff (2015) beschrijft hierbij in een artikel welke concrete aspecten er aan het licht komen bij de invulling van moeten, willen kunnen in de implementatie-, uitvoeringsfase, de live-gang en erna.

Specifieke verbetermethoden beschreven door Hendriks (2017):

<i>Methode</i>	<i>Vermindering van</i>	<i>Performancefactoren</i>
<i>Six Sigma</i>	Variantie	Betrouwbaarheid
<i>Lean Management</i>	Verspilling	Kosten, doorlooptijd
<i>Theory of Constrains</i>	Bottleneck	Doorlooptijd
<i>Total Productive Maintenance</i>	Niet- inzetbaarheid	Productiviteit
<i>Quick Respons Manufacturing</i>	Variatie, verspilling, bottleneck	Doorlooptijd

Figuur 9, Verbetermethoden

- Systeemtheorie: organisatie wordt beschouwt als systeem die zich in een bepaalde omgeving bevind. Binnen het theoretisch model wordt er naar oplossingen gezocht, deze oplossingen worden weer terugvertaald naar de theoretische benadering van de praktijksituatie.
- Business Proces Management: processen beschrijven, besturen, analyseren en verbeteren.
- Total Quality management: verbetering klanttevredenheid door het leveren van een kwalitatief steeds beter product of dienst. Elementen die hier in naar voren komen: klant staat centraal, er is sprake van continue verbetering van de kwaliteit, gehele organisatie is betrokken, kwaliteitssystemen en – instrumenten ondersteunen de aanpak en processen vormen de basis van

verbeteringen.

- Kwaliteitssysteem: kwaliteitsmanagement principes die van belang zijn voor een kwaliteit gerichte organisatie: klantgerichtheid, leiderschap, betrokkenheid medewerkers, procesbenadering, systeembenadering van management, continue verbetering, besluitvorming op basis van feiten, win-win relaties moet leveranciers.
- Benchmarking: vergelijken van prestaties met anderen.

BIOCA:

In de scriptie van Etten (2007) komt de BIOCA-analyse naar voren, de BIOCA-analyse is een methode die in kaart brengt wat de taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden zijn door ze te koppelen aan verschillende fasen van het bedrijfsproces. BIOCA staat voor beslissen, informeren, ondersteunen, consulteren en autoriseren. De BIOCA-analyse koppelt 3 kernelementen aan elkaar, namelijk:

1. De fasen van de bedrijfsprocessen
2. Functionarissen
3. De rollen van de functionarissen

RASCI:

Hendriks (2017) beschrijft de RASCI methode, deze gebruik je als je helder wilt hebben welke personen er betrokken zijn bij de verschillende activiteiten in een proces. RASCI staat voor responsible (verantwoordelijke), accountable (eindverantwoordelijke), supportive (ondersteunt), consulted (deze persoon moet geraadpleegd worden) en informed (deze persoon moet geïnformeerd worden).

INK:

Het INK model is een organisatie ontwikkel model. Het model bestaat uit vijf organisatiegebieden, vier resultaatgebieden en de aandachtsgebieden 'verbeteren en vernieuwen'. Je kan het INK model gebruiken om een beeld te krijgen waar de organisatie staat in de kwaliteitsontwikkeling.

Aansluitend bij het INK model is ook nog een tweede cyclus verwerkt, namelijk IMWR. Inspireren, mobiliseren, waarderen en reflecteren. Inspireren gaat om het stimuleren van de intrinsieke motivatie van medewerkers. Mobiliseren gaat om het benutten en verder ontwikkelen van de capaciteiten van medewerkers. Waarderen gaat om erkenning geven zodat zij zich beloond voelen. Reflecteren gaat om het evalueren wat de verandering heeft bijgedragen aan de persoonlijke ontwikkeling (Hendriks., 2017).

PDCA:

Hendriks (2017) omschrijft in zijn boek de PDCA cyclus, ook wel de Plan-do-check-act cyclus. Binnen een organisatie wordt er gedurig gepland en uitgevoerd maar het is ook van belang om te toetsen of de plannen en doelen ook daadwerkelijk behaald worden en vervolgens bij te sturen om de kwaliteit van de organisatie continu te laten verbeteren.

- Plan: bekijk de huidige gang van zaken en maak een verbeteringsplan waarbij ook doelstellingen vastgesteld worden.
- Do: voer het uit en controleer deze in proefstelling.
- Check: meet het resultaat na de verbetering en vergelijk deze met het oorspronkelijke resultaat. Controleer ook of het resultaat voldoet aan de vastgestelde doelen.
- Act: aan de hand van de resultaten stel je bij om alsnog de gewenste resultaten te behalen.

Hebben andere organisaties al met dit vraagstuk te maken gehad?

Door middel van benchmarking is er gekeken naar ander bedrijven die al met dit vraagstuk te maken hebben gehad. Bedrijven die hierin naar voren kwamen, zijn:

- Ballast Nedam Services in Nieuwegein. Bij de invoering van het FMIS systeem Ultimo is er onderzoek gedaan naar de wensen van de afdelingen met betrekking op de gegevens in het FMIS

systeem. Dit onderzoek was opgebouwd uit de volgende onderzoeken: literatuur onderzoek, intern onderzoek en interviews met vakspecialisten. De volgende methodes zijn naar voren gekomen tijdens het literatuur onderzoek: ITIL-methoden, BIOCA-analyse, FMIS, informatiebehoefte. Het interne onderzoek bestond uit: interviews, participerende observatie en een rondetafelgesprek met de FMIS-werkgroep. Uit het onderzoek is naar voren gekomen dat er drie kritische factoren zijn voor het beheerproces: afschuiven van taken, duidelijk stellen van taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden en consequent en consistent beheren (Etten, 2007).

-Vanuit een White paper van Louws (2019) zijn er verschillende bedrijven die positieve gebruikerservaringen delen aan de hand van het FMIS systeem van Planon, een greep uit deze bedrijven zijn: Ahold Delhaize, Gemeente Utrecht en nog vele anderen.

Daarnaast zijn er al verschillende scripties geschreven die met het onderwerp overeenkomen;

<i>School</i>	<i>Naam</i>	<i>Titel</i>
<i>Hogeschool Leiden</i>	Meaghan Schoon	Nieuw performance management model: een succesvolle implementatie.
<i>Avans hogeschool</i>	M.F. van Rie & A. Jaspers	Adviesrapport: verandering- en implementatie strategie Helios Fase 2
<i>Hogeschool Utrecht</i>	Frederik Haaxman	De SAP implementatie bij Smurfit Solidpack: consequenties en draagvlak
<i>Fontys Hogeschool</i>	Nicole Bijsmans & Erika Kragten	Motivatatie bij verandering, een advies aan directie met betrekking tot de implementatie van een nieuwe werkvorm op de Liduinasch.
<i>Haagse Hogeschool</i>	Hans Dommershuijsen, Annette berrevoets & F.J.M Woldhek	Grip op veranderingen, onderzoek naar procesbeheersing voor productveranderingen.
<i>Hogeschool van Amsterdam</i>	Jeroen Bakker & Eric Kollen & Judith Stoop	Interne communicatie bij verandermanagement

Figuur 10, overzicht scripties van HBO Kennisbank

6.2 Benchmarks

6.2.1 Benchmarkvragen

De benchmarkvragen die gesteld werden aan Bol.com en de verschillende universiteiten is hieronder te zien. Voor de applicatiebeheerders zijn er een aantal vragen bijgevoegd, deze zijn schuingedrukt weergegeven. Voor Planon zijn er ook een aantal vragen bijgevoegd, deze zijn dikgedrukt weergegeven.

- Bij welke organisatie bent u werkzaam?
 - **Kunt u wat meer vertellen over het documentatie team van Planon en hun werkzaamheden?**
 - Wat is uw functie en wat zijn de bijkomende werkzaamheden?
 - **Wat houdt uw functie precies in?**
 - **Welke andere functies zitten er in uw team en welke rol en werkzaamheden vervullen zij?**
 - **Hoe is de afdeling documentatie team ontstaan?**
 - Hoe lang maken jullie al gebruik van het FMIS van Planon?
 - Hoe ziet het proces van de gebruikersdocumentatie er bij jullie uit?
 - Welke dingen zijn hoofdzakelijk of erg belangrijk bij het beheerproces van de gebruikersdocumentatie?
 - Waar zijn jullie tegenaan gelopen qua dingen die fout zijn gegaan?
 - Waar liggen de verantwoordelijkheden bij het maken van de handleidingen?
 - *Hoe wordt de verantwoordelijkheid overgedragen wanneer er een nieuw persoon de functie betreedt?*
 - Hoe wordt er te werk gegaan als een handleiding wordt gemaakt?
 - Wie zijn er betrokken bij het proces van het maken van de handleidingen?
 - Wat is de rol van de gebruikers binnen dit proces? Leveren zij input en wat gebeurt hier dan mee?
 - Welke tools/pakketten worden er gebruikt bij het maken van de handleidingen?
 - Hoe wordt de inhoud en opmaak bepaald?
 - Hoe zorgen jullie voor het up-to-date houden van de handleidingen?
 - Hoe en waar worden de nieuwe handleidingen geïmplementeerd?
 - *Wat voor reacties krijgen jullie bij het implementeren van een nieuwe handleiding?*
 - Wordt er door jullie gebruikers ook gebruik gemaakt van de webhelp van Planon?
 - **Wordt aan afnemers aanbevolen om de handleidingen van Planon webhelp te gebruiken?**
- Zou ik een paar voorbeelden in mogen zien?

6.2.2 Uitwerking benchmark

Cor van der Wal namens de Universiteit van Amsterdam

- Bij welke organisatie bent u werkzaam?

Universiteit van Amsterdam.

- Wat is uw functie en wat zijn de bijkomende werkzaamheden?

Functioneel beheerder van de universiteit van Amsterdam samen met de functioneel beheerder van de hogeschool van Amsterdam. Informatievoorziening op facilitair gebied voorzien, deze kloppend houden, systeem moet draaiend blijven, wijzigingen beoordelen in samenwerking met systeem eigenaar en gebruikersgroep van key-users.

- Hoe lang maken jullie al gebruik van het FMIS van Planon?

Sinds 2001.

- Hoe ziet het proces van de gebruikersdocumentatie er bij jullie uit?

Proces wordt ingericht in Planon en hierbij wordt de gebruikersdocumentatie gemaakt.

- Welke dingen zijn hoofdzakelijk of erg belangrijk bij het beheerproces van de gebruikersdocumentatie?

De informatiebehoefte uit het systeem moet up-to-date blijven, dit kan consequenties geven en deze moeten gecommuniceerd worden.

- Waar zijn jullie tegenaan gelopen qua dingen die fout zijn gegaan?

Het zou fijn zijn als je per proces een handleiding toe zou kunnen voegen in Planon. Werkwijzen en afspraken worden niet altijd opgevolgd, de teamleiders worden hier op aangesproken en zij hebben hier dan de verantwoordelijkheid voor.

- Waar liggen de verantwoordelijkheden bij het maken van de handleidingen?

Bij Cor en Vincent, de functioneel beheerders, in samenwerking met de key-user.

- Hoe wordt er te werk gegaan als een handleiding wordt gemaakt?

Er wordt gebruik gemaakt van een format, een Word template. Inleiding wordt beschreven, daarna worden alle stappen beschreven aan de hand van tekst en screenshots. In de meeste gevallen wordt de 'waarom' ook beschreven. Op basis van een inrichtingsdocument (afspraken vastgelegd) wordt een gebruikershandleiding gemaakt.

- Wie zijn er betrokken bij het proces van het maken van de handleidingen?

De key-users worden betrokken en daarnaast wordt een eindgebruiker ook betrokken door de handleiding te testen.

- Wat is de rol van de gebruikers binnen dit proces? Leveren zij input en wat gebeurt hier dan mee?

Nee zij leveren achteraf aan de handleidingen geen input, naast het testen. Aan het begin is er in een projectgroep een inrichtingsdocument opgesteld, hier worden de functionele eisen en wensen beschreven. Dit wordt vertaald naar de inrichting in Planon. In de projectgroep zit een eindgebruiker, een key-user en een functioneel beheerder.

- Welke tools/pakketten worden er gebruikt bij het maken van de handleidingen?

Nee dit doen zij zelf in Word, daarna wordt het vertaald naar een PDF.

- Hoe wordt de inhoud en opmaak bepaald?

Dit is zelfbedacht, er zijn geen voorschriften voor. Logo's, titel, versie, inhoudsopgave die verschillende stappen beschrijft, in bijlage worden woorden toegelicht.

- Hoe zorgen jullie voor het up-to-date houden van de handleidingen?

Bij nieuwe versies treden er wijzigingen op waardoor de handleidingen aangepast moeten worden. Door kennis weten zij wat zij aan moeten passen. Er is een wijzigingsprocedure: de wijziging wordt aangevraagd, die wordt besproken met de systeem eigenaar en de verantwoordelijke key-user, bijeenkomst waarbij de wijziging wordt besproken met de aanvragen, bij goedkeuring wordt Planon en documentatie aangepast en dit moet gecommuniceerd worden. Gebruikersgroepen worden op de hoogte gebracht door email. Er wordt aangegeven om welke wijziging het gaat maar binnen de handleidingen wordt niet specifiek aangegeven wat er aangepast is bv. Pagina 13. Teamleider wordt betrokken om de wijziging te communiceren.

- Hoe en waar worden de nieuwe handleidingen geïmplementeerd?

Instructies worden geïmplementeerd op de G-schijf die is beschikbaar voor alle gebruikers van de dienst. Op het Intranet staat ook een link naar die G-schijf.

- Wordt er door jullie gebruikers ook gebruik gemaakt van de webhelp van Planon?

Nee hier maken zij geen gebruik van, functioneel beheerders wel.

- Zou ik een paar voorbeelden in mogen zien?

Ja zie losse documenten.

Algemene informatie er naast: Planon wordt gebruikt voor hogeschool en universiteit, alles is gebaseerd op gebouwen. In gebouwen zitten faculteiten en diensten. In Planon is het geregistreerd in gebouwen, ruimtes en personen. Elk proces heeft een key-user die behoort tot een groep. De rol is om te checken wat de wijziging voor consequenties heeft voor andere processen. In jaarverslag wordt aangegeven welke nieuwe processen nog ingevoerd moeten worden in Planon. Er zijn algemene zaken zoals bv. kleurprioriteiten, daar zijn algemene handleidingen voor geschreven. Er zijn algemene en specifieke proces instructies. Er vindt een keer per maand een key-user gesprek plaats, deze wordt geleid door Cor en Vincent. Hierin worden mededelingen en specifieke onderwerpen in besloten. Sommige worden informatief besproken en over andere dingen moeten besluiten over komen. Dit gaat meestal volgens consensus en soms meeste stemmen geldt. De onderwerpen worden dan ingepland in de actiepunten lijst.

Benchmark gesprek met Applicatiebeheerder Joost Amory

- Wat is uw functie en wat zijn de bijkomende werkzaamheden?

Functioneel beheerder van SODA, voor het gehele online platform met voornaamste focus op Intranet en release management. Hij zorgt er voor dat alles blijft draaien zoals het hoort, doorontwikkeling, handleidingen schrijven.

- Hoe ziet het proces van de gebruikersdocumentatie er bij jullie uit?

Voor sommige systemen zijn er zelf al handleidingen, soms worden daar uitbreidingen op geschreven i.v.m. regels van de WUR en soms worden de handleidingen helemaal zelf geschreven. Ook zijn er een aantal instructievideo opgenomen.

- Waar liggen de verantwoordelijkheden bij het maken van de handleidingen?

Bij het beheerteam van de systemen van SODA. Per applicatie is er een eerste man aangesteld.

- Hoe wordt de verantwoordelijkheid overgedragen wanneer er een nieuw persoon de functie betreedt?

Dat wordt gewoon automatisch overgedragen op de volgende persoon, het is ook vanzelfsprekend omdat het een belangrijk onderdeel van hun functie is.

- Hoe wordt er te werk gegaan als een handleiding wordt gemaakt?

Het proces wordt doorlopen, met tekst en screenshots worden de handelingen beschreven. Ook wordt het soms ook door een gebruiker getest.

- Wie zijn er betrokken bij het proces van het maken van de handleidingen?

Gebruikers worden meegenomen om te checken, voornamelijk key-users om via hen centraal de vragen binnen te laten komen. Voor de handleidingen is het juist handig om mensen naar de

handleidingen te laten kijken die er wat minder goed mee zijn. Nieuwe medewerkers de handleidingen laten testen zodat het nog een extra check is.

- Welke tools/pakketten worden er gebruikt bij het maken van de handleidingen?

Een infographic wordt soms gebruikt ter ondersteuning. Daarnaast wordt er niet echt gebruik van gemaakt.

- Hoe wordt de inhoud en de opmaak bepaald?

Hier wordt eigenlijk ook geen gebruik van gemaakt, zou wel logisch zijn. Binnen het team wordt het gereviewd en dan wordt er wel een beetje naar gekeken maar er is geen standaard format.

- Hoe zorgen jullie voor het up-to-date houden van de handleidingen?

Meteen bij de een wijziging ook de handleiding meteen aanpassen. Er wordt via Intranet gecommuniceerd dat er dingen zijn aangepast (ook aan de hand van release notes).

- Hoe en waar implementeren jullie een nieuwe handleiding?

Op het Intranet in de vorm van PDF en wiki. In de ICTtheek worden hun eigen handleidingen opgeslagen.

- Wat voor reacties krijgen jullie bij het implementeren van een nieuwe handleiding?

De meeste reacties zijn goed, sommige mensen verlangen ook cursussen. Over het algemeen ontvangen ze niet zoveel klachten.

- Welke dingen zijn hoofdzakelijk of erg belangrijk bij het beheerproces van de gebruikersdocumentatie?

Ze moeten duidelijk zijn en up-to-date, eenduidigheid binnen een handleiding is ook belangrijk.

- Waar zijn jullie tegenaan gelopen qua dingen die fout zijn gegaan?

Laten weten dat nieuwe dingen er zijn of dat er dingen veranderd zijn, het communiceren.

- Zouden we een paar voorbeelden in kunnen zien?

<https://Intranet.wur.nl/Project/Functioneelbeheer/Pages/UAO4MeM7wkadD4wP9HlcMQ> &
<https://Intranet.wur.nl/Project/Functioneelbeheer/Pages/V17-WH-1tUOSLGGoI7efeg>

6.3 Enquête

6.3.1. Enquête vragen

Enquête gebruikersdocumentatie Planon

Goedemorgen,
Mijn naam is Denise Schipper, ik ben momenteel bezig met mijn afstudeerstage bij het facilitaire bedrijf van de WUR. Ik doe onderzoek naar de optimalisatie van het proces rondom de gebruikersdocumentatie van Planon. Ik zou graag in kaart willen brengen welke gebruikersdocumentatie (handleidingen, instructies, quick reference cards) er momenteel al is, wat de status hier van is en wat uw mening hier over is. Mag ik een paar minuten gebruik maken van uw tijd? Ik zou er erg mee geholpen zijn!

Algemeen

Beschrijving (optioneel)

1. Wat is uw naam?

Korte antwoordtekst

2. Wat is uw functie?

Korte antwoordtekst

3. Met welk proces werkt u voornamelijk in Planon?

Korte antwoordtekst

Proces

4. In welke mate bent u tevreden met de huidige stand van zaken binnen uw proces met het oog op Planon?

	Kolom 1
Zeer tevreden	☐
Tevreden	☐
Niet tevreden/niet ontevreden	☐
Ontevreden	☐
Zeer ontevreden	☐

5. Kunt u uw antwoord bij vraag 4 toelichten?

Verantwoordelijkheid

6. Bent u bekend met de rollen en verantwoordelijkheden die benoemd zijn voor de procesmanagers en key-users?

- ☐ Ja
- ☐ Nee

7. Wie is er in uw ogen verantwoordelijk voor de gebruikersdocumentatie?

- ☐ Planon functioneel beheer
- ☐ Procesmanager/ Key-user
- ☐ Anders

Gebruikersdocumentatie

8. Is er naar uw weten voor uw proces gebruikersdocumentatie aanwezig?

- ☐ Ja
☐ Nee

9. Indien u 'Ja' heeft geantwoord bij vraag 8, geef een omschrijving van deze gebruikersdocumentatie.

.....

10. Indien u 'Ja' heeft geantwoord bij vraag 8, heeft u nog op- of aanmerkingen op de huidige gebruikersdocumentatie?

.....

11. Indien u 'Nee' heeft geantwoord bij vraag 8, heeft u behoefte aan gebruikersdocumentatie voor uw proces?

- ☐ Ja
☐ Nee

12. Kunt u uw antwoord bij vraag 11 toelichten?

.....

Eigen gebruikersdocumentatie

13. Schrijft u voor uzelf wel eens op hoe iets uitgevoerd moet worden?

- ☐ Ja
☐ Nee

14. Hebben jullie binnen het team eigen gebruikersdocumentatie geschreven?

- ☐ Ja
☐ Nee

Vorm

15. Welk type gebruikersdocumentatie ontvangt u het liefste?

- ☐ PDF
☐ Word
☐ Wiki (doorklikbare informatie op sharepoint)

16. Welke vorm gebruikersdocumentatie ontvangt u het liefste?

- ☐ Hardcopy
☐ Online
☐ Download

Ideale situatie

17. Wat mag er volgens u niet ontbreken bij een gebruikersdocumentatie?

18. Wat wordt er volgens u doorgaans wel gebruikt wat overbodig is in een gebruikersdocumentatie?

6.3.2. Uitwerking enquête

Apparatuur beheer/ MJOP (meerjaren onderhouds planning)

Procesmanager Giel Verstegen: Algemeen: Hij is Coördinator onderhoudsplanning en werkt voornamelijk met het MJOP proces in Planon. Proces: Hij is tevreden over de huidige stand van zaken van het proces in Planon. “Goed ingericht, maar kleine verbeteringen zijn aanbevolen.”.

Verantwoordelijkheid: Hij is niet bekend met de rollen en verantwoordelijkheden die benoemd zijn voor de procesmanagers en key-users en vindt dat Procesmanager/key-user hier verantwoordelijk voor is. Gebruikersdocumentatie: Niet aanwezig en wel behoefte aan, toelichting: “Import, export documentatie ontbreekt.” Eigen gebruikersdocumentatie: Hij schrijft het wel voor zichzelf op maar niet binnen het team. Vorm: Hij ontvangt het liefste een online PDF. Ideale situatie: “Basis, maar ook specifieke documentatie.”

Key-user Wim Bruins: Algemeen: Hij is coördinator Meet- en Regeltechniek en werkt voornamelijk met het MJOP proces in Planon. Proces: Hij is ontevreden over de huidige stand van zaken van het proces in Planon. “Performance. Duurt soms erg lang voordat het beeld weer geladen wordt.

Verantwoordelijkheid: Hij is niet bekend met de rollen en verantwoordelijkheden die benoemd zijn voor de procesmanagers en key-users en vindt dat Planon functioneel beheer hier verantwoordelijk voor is. Gebruikersdocumentatie: Wel aanwezig, toelichting: “We hebben zelf bestanden gemaakt hoe het systeem zou moeten werken maar zijn niet helemaal up-to-date. & Up-to-date maken van de documentatie. Eigen gebruikersdocumentatie: Hij schrijft het wel voor zichzelf op en ook binnen het team. Vorm: Hij ontvangt het liefste een online Word. Ideale situatie: “Hoe het systeem werkt binnen WUR.”

Status: Zij zijn tevreden en ontevreden. Zij zijn niet bekend met de rollen en verantwoordelijkheden en vinden de procesmanager/key-user hier voor verantwoordelijk is of Planon functioneel beheer. Gebruikersdocumentatie is niet aanwezig, wel behoefte aan en het is wel aanwezig in de vorm van zelfgemaakte bestanden. Zij schrijven het voor zichzelf op, de ene wel binnen het team en de ander niet. Zij ontvangen het liefste online PDF en Word.

A	B	C	D	E	F	
1	Processen	Domein Proces	Domein Verantwoordelijkheid	Domein Gebruikersdocumentatie	Domein Eigen gebruikersdocumentatie	Domein Norm
2	Apparatuurbeheer	Tevreden en ontevreden	Niet bekend, procesmanager/key-user en Planon beheer	Niet aanwezig, wel behoefte aan & wel aanwezig in vorm zelfgemaakte bestanden	Wel voor zichzelf, de ene wel en de ander niet in het team	Online PDF of word
3	Bezoekersregistratie	Tevreden	Niet en wel bekend, Planon functioneel beheer	Niet aanwezig, wel behoefte aan in vorm van functies die ze niet kennen en waarom	Wel voor zichzelf, de ene wel en de ander niet in het team	Online word
4	C-HR (1)	Ontevreden	Niet bekend, procesmanager/key-user	Niet aanwezig, wel behoefte aan om handigheids te achtenhalen	Wel voor zichzelf en ook binnen het team	Online wiki
5	Contactenbeheer verhuur (1)	Niet tevreden/niet ontevreden	Niet bekend, Planon functioneel beheer	Niet aanwezig, ook geen behoefte aan	Niet voor zichzelf en ook niet binnen het team	Online wiki
6	Documentenbeheer asbest (geen)					
7	FM KWIS proces	Niet tevreden/ niet ontevreden en tevreden	Wel bekend, procesmanager/key-user en anders	Wel aanwezig, up-to-date houden in punt van aandacht	Wel voor zichzelf en ook binnen het team	Online word of PDF download
8	HCT (1)	Tevreden	Niet bekend, anders	Wel aanwezig, in samenwerking met IT en functioneel beheer gemaakt	Wel voor zichzelf en ook binnen het team	Online PDF
9	Inventarisbeheer facilitair (geen)					
10	IT changemanagement (alleen procesmanager toegewezen)	Niet tevreden/ niet ontevreden	Niet bekend, anders	Wel aanwezig, centralisatie werkt beter en uitleggen waarom iets is ingericht	Voor zichzelf en binnen het team	Online wiki
11	IT incidentmanagement (1)	Ontevreden	Wel bekend, Planon functioneel beheer	Wel aanwezig maar verre van actueel en onvolledig	Niet voor zichzelf, wel binnen het team	Online wiki
12	MJOP VH	Tevreden en ontevreden	Niet bekend, procesmanager/key-user en Planon beheer	Niet aanwezig, wel behoefte aan & wel aanwezig in vorm zelfgemaakte bestanden	Wel voor zichzelf, de ene wel en de ander niet in het team	Online PDF of word
13	Objectenbeheer (1)	Niet tevreden/niet ontevreden	Wel bekend, procesmanager/key-user	Wel aanwezig, basishandleiding die hopeloos verouderd is	Wel voor zichzelf en ook binnen het team	Online wiki
14	Objectenbeheer HCT (1)	Niet tevreden/niet ontevreden	Niet bekend, anders	Wel aanwezig, zelf opgesteld adhv oude instructies, behoefte aan officiële documentatie vanuit Planon	Wel voor zichzelf en ook binnen het team	Online PDF
15	Ruimtebeheer (1)	Niet tevreden/niet ontevreden	Wel bekend, procesmanager/key-user	Wel aanwezig, wel behoefte aan voor ruimtebeheer en ruimtegebruiken	Wel voor zichzelf en ook binnen het team	Online wiki
16	Ruimtegebruiken	Niet tevreden/niet ontevreden en tevreden	Wel en niet bekend, Planon functioneel beheer	Wel aanwezig, wel behoefte aan handleidingen die up-to-date zijn	Wel voor zichzelf maar niet binnen het team	Online PDF of word
17	Schoonmaak	Niet tevreden/niet ontevreden	Niet bekend, procesmanager/key-user en Planon beheer	Niet aanwezig en ook geen behoefte aan	Niet voor zichzelf en ook niet binnen het team en geen antwoord	PDF en word download
18	Sleutelbeheer (1)	Tevreden	Niet bekend, procesmanager/key-user	Niet aanwezig, wel behoefte aan om op terug te vallen als je het even niet meer weet	Niet voor zichzelf en ook niet binnen het team	Word download
19	BIS	Tevreden	Niet bekend, Planon functioneel beheer	Niet aanwezig, wel en geen behoefte aan: door ervaring geïnformeerd, zou handig zijn voor nieuwe medewerkers en voor meer mogelijkheden voor de huidige medewerkers	Niet voor zichzelf en ook niet binnen het team	Wiki download en online PDF
20	Reserveringen	Tevreden	Wel en niet bekend, procesmanager/key-user en anders	Wel en niet aanwezig, wel behoefte aan ze willen graag weten of er nog meer handige mogelijkheden zijn	Voor zichzelf en binnen het team	Wiki download en online PDF

Figuur 11, Overzicht status per proces van enquête

6.4 Interview

6.4.1 Interview vragen

Interview met proceseigenaren

Algemeen: introductie, doel is wensen en behoeften in kaart brengen om deze te verwerken in mijn onderzoek, het zal ongeveer een half uurtje duren.

Functie:

1. Kunt u wat meer vertellen over uw functie en werkzaamheden?
2. U bent proceseigenaar van meerdere processen, wat houdt dat voornamelijk in?

Mening:

3. Welke knelpunten ervaart u momenteel in het beheerproces van de gebruikersdocumentatie?
4. Bent u momenteel tevreden over het proces van Planon met betrekking tot de rollen en verantwoordelijkheden die zijn aangesteld?
5. Hoe is het RASCI model momenteel bij jullie ingericht? (vragend stellend in verhaalvorm)

RASCI	Proces 1	Proces 2
Responsible (verantwoordelijke)		
Accountable (eindverantwoordelijke)		
Supportive (ondersteunt)		
Consulted (deze persoon moet geraadpleegd worden)		
Informed (deze persoon moet geïnformeerd worden)		

Wensen/verlangen:

6. Wat zou volgens u een verbetering kunnen zijn op dit proces?
7. Hoe wenst u het RASCI model in te richten als u mocht kiezen?

RASCI	Proces 1	Proces 2
Responsible (verantwoordelijke)		
Accountable (eindverantwoordelijke)		
Supportive (ondersteunt)		
Consulted (deze persoon moet geraadpleegd worden)		
Informed (deze persoon moet geïnformeerd worden)		

Procesmanagement:

8. Procesmanagement gebeurt vaak aan de hand van de PDCA cyclus (plan, do, check, act), hoe zou u dit inrichten (of hoe heeft u dit ingericht) binnen het proces rondom de gebruikersdocumentatie van Planon?

Implementatie:

9. Wat voor verandering zie je voor ogen aan de hand van de knelpunten en (de verder gegeven antwoorden)

10. Hoe ziet u deze verandering voor u?

Verandermanagement:

11. Hoe schat u het verandervermogen van de procesmanagers en key-users in?

12. Hoe zou u er voor zorgen dat procesmanagers en key-users bereid zijn te veranderen?

Samenvatting van gegeven antwoorden.

Interview met procesmanagers/key-users

Algemeen: introductie, doel is wensen en behoeften in kaart brengen om deze te verwerken in mijn onderzoek, het zal ongeveer een uurtje duren.

Functie:

1. U bent procesmanager en key-user van het ... proces in Planon. Wat houden de werkzaamheden voor dit precies in?

2. Is het proces goed uitvoerbaar zonder gebruikersinformatie?

Mening:

3. Welke knelpunten ervaart u momenteel in het beheerproces van de gebruikersdocumentatie?

4. Van origine is het maken van de gebruikersdocumentatie belegd bij de procesmanagers en key-users, wat is uw mening hier over?

5. Momenteel hebben jullie wel/geen gebruikersdocumentatie en wel/geen gebruikersdocumentatie zelf geschreven. Wat maakt dat jullie deze keuze hebben gemaakt?

6. Wanneer u zelf gebruikersdocumentatie op zou stellen hoe zou u dit dan doen?

7. In welke opzichten zou u hulp willen ontvangen bij het maken van gebruikersdocumentatie?

Wensen/verlangen:

8. Wat zijn uw wensen met betrekking tot de verantwoordelijkheden rondom de gebruikersdocumentatie?

Beheer proces:

9. Hoe zou u er voor zorgen dat de gebruikersdocumentatie up-to-date blijft?

10. Welke informatie of hulp heeft u hier voor nodig?

Implementatie:

11. Wat voor verandering zie je voor ogen aan de hand van de knelpunten en (de verder gegeven antwoorden)

12. Hoe ziet u deze verandering voor u?

Verandervermogen:

13. Bent u bereid om te veranderen?

Samenvatting van gegeven antwoorden

6.4.2. Uitwerking Interview

Interview proceseigenaar Simone Klaveren- Baars

Algemeen: introductie, doel is wensen en behoeften in kaart brengen om deze te verwerken in mijn onderzoek, het zal ongeveer een half uurtje duren.

Functie:

1. Kunt u wat meer vertellen over uw functie en werkzaamheden?

Ik ben hoofd van vastgoed en huisvesting dat doe ik nu ruim 10 jaar. Wij zijn als afdeling verantwoordelijk. De WUR heeft al het vastgoed in eigendom, alle gebouwen, proefboerderijen, gronden en alles op de campus, dat is allemaal in eigendom van de WUR. Mijn afdeling is verantwoordelijk voor het onderhoud en beheer van die gebouwen. En als we eventueel gebouwen niet meer gebruiken, voor de verkoop, als we extra gebouwen nodig hebben voor de aankoop en voor nieuwbouw projecten zoals het derde onderwijsgebouw aurora wat nu gebouwd wordt. Alle nieuwbouw en alle verbouwprojecten, dat valt er ook allemaal onder. Min afdeling doet het technisch onderhoud, ik heb een 24 uren storingsdienst, dat zijn eigen mannen in dienst die dus 24 uur per dag een storingsdienst hebben dat mochten er technische apparatuur uitvallen dat zij ter plekke gaan om dat zo snel mogelijk te herstellen. Ik ben verantwoordelijk voor duurzaamheid en energie, ik heb ook veiligheid en milieu in mijn afdeling en die kijken dus van he alles wat wij doen in laboratoria doen we dat veilig, doen we dat voor de omgeving veilig, doen we dat voor de mensen veilig. Maar ook op het gebied van brandveiligheid, stralingshygiëne omdat wij met veel bijzondere stoffen werken. Ik heb dus ook twee veiligheidsdeskundigen binnen mijn afdeling die dat proberen op een goede manier met 6000 mensen en bij 15000 studenten gewoon op een veilige manier. En duurzaamheid dus maatschappelijk verantwoord ondernemen, we proberen zoveel mogelijk groen te doen, groene daken, zonnepanelen, dat valt ook allemaal binnen mijn afdeling. Er werken in totaal nu 75 mensen in vaste dienst bij mijn afdeling en we hebben heel veel mensen die daar om heen met ons samenwerken.

2. U bent proceseigenaar van meerdere processen, wat houdt dat voornamelijk in?

Je noemde er twee, meer jaren onderhoudsplanning, vroeger toen ik kwam, een jaar of 10 geleden, deed eigenlijk een medewerker van mijn afdeling dit uit zijn hoofd. Die kende de gebouwen en maakte een lijstje en die zei dat we ongeveer dit aan onderhoud allemaal moeten doen, daar heb ik zoveel geld voor nodig en die maakte daar een voorstel voor de raad van bestuur en daar kreeg hij geld voor om de gebouwen te onderhouden. Als je nu ziet met de digitaliseringsslag we hebben gemaakt, door alles wat we hebben aan apparatuur of aan technische middelen in een systeem te stoppen. Zodat je jaarlijks kan begroten en dat je weet wanneer is regulier onderhoud, hoeveel kost dat nou, hoeveel elementen hebben we van iets, of als we iets moeten vervangen wat kost dat nou. Dat heeft voor ons het werk veel makkelijk gemaakt en dus ook persoonsonafhankelijk. Vroeger moest ik echt iemand bellen en dan was er één iemand die het antwoord wist, het systeem ondersteunt ons heel erg en vervolgens kijken we er naar wat het systeem uitdraait. Dan weten we in de toekomst waar we naar toe moeten. Datzelfde geldt ook voor contractbeheer. Toen ik kwam was er iemand en die had een ordner op zijn bureau staan met huurcontracten en die hield dat in de gaten, er was een iemand die wist hoe dat in elkaar zat. De slag om dat in een beheersysteem te doen, dat helpt ons.

Mening:

3. Welke knelpunten ervaart u momenteel in het beheerproces van de gebruikersdocumentatie?

Wat ik lastig vind is dat het veel kennis vergt van mijn medewerkers. Waar ik tegenaan loop is dat je hebt het over contractenbeheer. Binnen mijn afdeling zitten er 5 mannen die zich bezig houden met

strategisch beleid, aan- en verkoop trajecten, er zit bijvoorbeeld een makelaar tussen, iemand die heel veel kennis heeft van grondtransacties. Als ik ze dan vraag om een huur contract of een verhuurcontract in het systeem te zetten in Planon, dan vinden ze dat heel ingewikkeld omdat ze dat bijna nooit doen en dat kost natuurlijk heel veel tijd. Waar ik nu naar aan het zoeken ben is, iedereen ziet de toegevoegde waarde van het hebben van een beheer systeem omdat het ons ook helpt en overzicht geeft. Je kan het systeem ook instellen dat als het contract afloopt dan krijgen je twee maanden voor de einddatum een signaaltje van let op er loopt en contract af. Men ziet er heel erg tegenop om dat administratief in het systeem te stoppen omdat men daar heel lang mee bezig is. Dus dan probeer ik met de club van Daniël, ik heb bijvoorbeeld Krista Jansen en Bastiaan Versteeg in mijn afdeling onder andere, en die doen dit dagelijks en die zijn er goed in. Dus ik zoek nu naar een soort optimum van kunnen mensen met Planon of beheer kennis, kunnen die het er in stoppen want die hebben waarschijnlijk binnen een half uurtje zo'n contract ingevoerd. Terwijl andere mensen daar de hele dag mee bezig zijn omdat ze er gewoon niet goed in zijn en dat vind ik wel heel ingewikkeld.

4. Bent u momenteel tevreden over het proces van Planon met betrekking tot de rollen en verantwoordelijkheden die zijn aangesteld?

Dat weet ik niet want ik heb ze zo niet, ik denk dat daar meer bewust op kan komen. Van wie is nou waar verantwoordelijk voor en wie moet nu waar voor zorgen. Aan de ene kant zeg ik ja, ik zit als verantwoordelijk proceseigenaar ook in het CAB Planon, ik ga redelijk mee in wat gebeurt er. Dan heb ik bijvoorbeeld Eric Steinenbach en Giel Verstegen die dat MJOP of apparatuur beheer doen, die doen echt hun inhoudelijke stukje. We hebben het nu verdeeld, ik doe echt overkoepelend, ik heb weinig detail kennis van Planon maar ik snap wel de beweging. Ik heb vervolgens heel veel mensen in mijn afdeling die die details hebben. Volgens mij gaat het best goed maar ik denk ook wel dat er nog wat kan verbeteren. Maar dat vind ik lastig.

5. Hoe is het RASCI model momenteel bij jullie ingericht?

RASCI	Proces 1 Apparatuur beheer & MJOP	Proces 2 Contractbeheer verhuur
Responsible (verantwoordelijke)	Eric Steinenbach/ Giel Verstegen	Patrick Horstink
Accountable (eindverantwoordelijke)	Simone Klaveren	Simone Klaveren
Supportive (ondersteunt)	Krista Jansen en Bastiaan Versteeg en team van Daniël	Krista Jansen en Bastiaan Versteeg en team van Daniël
Consulted (deze persoon moet geraadpleegd worden)	Eric en zijn mannen, afhankelijk waar het impact heeft	Patrick, vastgoedbeleid, afhankelijk waar het impact heeft
Informed (deze persoon moet geïnformeerd worden)	Niet zoveel	Niet zoveel

Als wij een verandering willen of we willen aanpassingen dan leggen we dit in eerste instantie neer bij Krista en die neemt het dan mee naar het team om te kijken of het een aanpassing is die veel impact heeft, veel tijd kost of ingewikkeld is. Als het kleine aanpassingen zijn dan doen we het gewoon maar als het grotere aanpassingen zijn dan wordt dat door Daniël op een lijst gezet en dan bespreken wij ze weer in het CAB omdat iedereen dit natuurlijk doet en dan kijken we hoeveel vragen zijn er binnen en wat is de prioriteit dus dat doen we in het CAB.

Dan zeg ik ook altijd tegen Daniël of tegen zijn team, degene die er mee werken moeten wel betrokken worden in de verandering.

Wat mij betreft nooit zo veel als ik heel eerlijk ben, ik ben daar heel simpel in. Degene die er mee werken die moeten weten. Maar als je kijkt naar het MJOP, dat is beperkt clubje mannen van mijn afdeling die daar alles van moeten weten en die moeten het weten. Maar die worden als het goed is aan de voorkant ook al betrokken. Dat geldt voor contractbeheer, als vastgoedbeleid maar weet hoe het werkt. Dan hoeft de rest het van mij betreft niet te weten. Niet breed wat mij betreft.

Dat vind ik een goede beweging want daar heb ik het met Eric ook over gehad. We hadden die functie van Giel, is een nieuwe functie dus ik vind het ook heel logisch dat Giel hier nu ook helemaal in betrokken wordt. Dus dat is wel prima

Wensen/ verlangen:

6. Wat zou volgens u een verbetering kunnen zijn op dit proces?

Niks denk ik, het is wat het is. Of het nou Planon is of een ander systeem, het vergt altijd werk om het er in te stoppen. Het is ook een soort drempel, onbekend, dus ik ga ook niet helemaal mee met het feit dat ik het te ingewikkeld vind. Het is een soort drempel, we stoppen het in het systeem en daar hoort werk bij. Ik ben aan het zoeken van kan ik iemand uit het team van Daniël voor mij invoeren en wij blijven verantwoordelijk, dat zou wat mij betreft de ideale combinatie zijn. Als het goed is wordt er vanuit vastgoedbeleid want het betreft met name die module contracten verhuur. MJOP dat loopt wel, daar gaat het niet om, er is wel met Krista al een paar keer over gesproken. Ik ben daar nu wel op gaan sturen en desnoods betaal ik het team van Daniël ieder jaar een x bedrag om die dienst voor ons te doen. Dat zou wat mij betreft de beste oplossing zijn. Dan is het voor iedereen werkbaar en dan weten we ook zeker dat het goed is ingevoerd. We hebben dit wel eens eerder geprobeerd en dan zie je dat mensen verkeerde velden in Planon invullen omdat ze er gewoon niet bekend mee zijn. Dat is ook weer een risico. Als we dit voor mekaar krijgen dan denk ik dat het gewoon voldoende is.

7. Hoe wenst u het RASCI model in te richten als u mocht kiezen?

RASCI	Proces 1 Apparatuur beheer & MJOP	Proces 2 Contractbeheer verhuur
Responsible (verantwoordelijke)		
Accountable (eindverantwoordelijke)		
Supportive (ondersteunt)		
Consulted (deze persoon moet geraadpleegd worden)		
Informed (deze persoon moet geïnformeerd worden)		

Hetzelfde

Procesmanagement:

8. Procesmanagement gebeurt vaak aan de hand van de PDCA cyclus (plan, do, check, act), hoe zou u dit inrichten (of hoe heeft u dit ingericht) binnen het proces rondom de gebruikersdocumentatie van Planon?

Of dat we dat heel bewust zo hebben ingericht dat is een goede vraag. Ik denk dat wij daar niet zo bewust bij stil staan op die manier. Wij gebruiken het contractenverhuur gebeuren op dit moment nog niet actief dus daar loopt het nog niet. Bij het MJOP doen we door het hele jaar heen, in september maken we uit het systeem een planning voor het jaar er na. Vervolgens maken we op basis van die planning een begroting en vragen we geld aan en vervolgens gaan we het hele jaar maandelijks monitoren of we nog op planning zitten. Dan maken we eindejaars prognoses dus voor MJOP is dat cirkeltje wel rond. Vervolgens passen we in het systeem aan als we zien dat voor dit jaar onderhoud gepland staat maar we doen het dit jaar niet dan moet het een jaar doorgeschoven worden. Dus daar zit het systeem wel redelijk goed ingebakken. Bij contracten verhuur moeten we

het eigenlijk nog op zetten. Ik zou voor me zien dat een contract van ruimtes die wij verhuren zit in het systeem en we moeten sowieso jaarlijks indexeringen er uit doen, dat is altijd in Januari dat je een moment hebt van zijn alle contracten nog actueel en ze moeten geïndexeerd worden. En dat vastgoedbeleid elk jaar beslist dat of door het team van Daniël of zelf laten uitdraaien welke contracten lopen nu af, waar moeten we actie ondernemen, waar is een verlenging van toepassing. Dat er ieder jaar een check komt van is alles nog up-to-date of zijn er contractpersonen gewijzigd want dat gebeurt ook vaak. Dat gebeurt ook vaak want dan hebben we een partij en die huurt van ons en dan verandert het qua persoon en die gegevens moeten continue up-to-date blijven. Ik zou voor me zien dat er een soort uitdraai per jaar wordt gemaakt door iemand die dat kan dus of door het team van Daniël of door Krista die zegt van dit is de lijst, kijk er eens naar of het klopt. En anders geef even aan wat er veranderd moet worden zodat wij het systeem weer kunnen aanpassen.

Implementatie:

9. Wat voor verandering zie je voor ogen aan de hand van de knelpunten en (de verder gegeven antwoorden)

Niet echt knelpunten dus verandering is ook niet echt aan de orde

10. Hoe ziet u deze verandering voor u?

Niet van toepassing

Verandermanagement:

11. Hoe schat u het verandervermogen van de procesmanagers en key-users in?

Het proces verandert niet zo zeer want dit doen we nu ook al. Ik hoop dat het systeem ons helpt om het structureler te doen, ondersteunt. Nu moet het echt zo zijn dat iemand van het team nadenkt om een Excel sheet langs te gaan om te kijken of alle contracten en gegevens nog kloppen. Nu moet het echt zelf vanuit iemand komen en ik hoop dat het systeem ons alleen maar kan helpen. Ik heb ooit bij startuitzendbureau gewerkt en daar zat iemand van contractenverhuur en dan was het systeem zo ingericht en dat twee maanden voor afloop van een contract een systeem een signaal gaf, een soort mailtje van he let op. Ik hoop alleen maar dat het systeem ons helpt dus ik denk dat dat prima moet kunnen alleen moeten ze even over die drempel heen om het er in te stoppen. Dat is ook een ander beweging he dus of je kijkt alles moet ingevoerd worden en je laat het iemand doen die het heel goed kan en ook snel kan. Anders is het ook duur als iemand heel veel salaris verdient een hele dag aan het proberen is iets in te voeren dat is ook een duur grapje. Of je maakt het inderdaad eenvoudiger en je vult maar vijf velden in en dat is voldoende om het contract te beheren.

12. Hoe zou u er voor zorgen dat procesmanagers en key-users bereid zijn te veranderen?

Niet aan de orde

Interview key-user Bonno Rijdsdijk van sleutelbeheer

Algemeen: introductie, doel is wensen en behoeften in kaart brengen om deze te verwerken in mijn onderzoek, het zal ongeveer een uurtje duren.

Functie:

1. U bent procesmanager en key-user van het ... proces in Planon. Wat houden de werkzaamheden voor dit precies in?

Ik ben locatiemedewerker bij het FB en dan bij het afsg, ik hou me bezig met alle facetten van het facilitaire vak binnen onze organisatie. Zo doende heb ik dus ook te maken met Planon, sleutelbeheer heb ik nu live 6 weken in gebruik. Volgens mij ben ik een van de weinigen die het op dit moment gebruikt. Ik moet volledig zelf ontdekken hoe het in elkaar zit want er is helemaal geen documentatie van, tenminste niet wat ik heb dus dat maakt het wel lastig. Het is redelijk recht toe

recht aan maar we zijn eigenlijk vooral begonnen met het toevoegen van de data in het systeem en we hebben daar nog geen goed proces om heen beschreven en dat zouden we eigenlijk nog wel even goed moeten doen om het ook te borgen. Dat is wel iets waar ik nog aan moet werken, dat is dus niet van centraal uit geregeld, wat je eigenlijk wel zou verwachten. Op dit moment ben ik eigenlijk de enige gebruiker en mijn collega Vera Dasselaar heeft een coördinerende functie. Het opstarten van sleutelbeheer in Planon hebben we overgelaten aan een stagiaire en dat is tot op een bepaalde hoogte gelukt behalve echt het implementeren in Planon want daar was niet genoeg tijd voor. Het voortraject van het verzamelen van de data zoals die voorheen was, dat heeft zij wel gedaan. Vera en ik hebben dat in goede banen geleid, zij was haar stagebegeleider. Vervolgens is Vera in december een whiplash gekregen, tot op de dag van vandaag is ze niet meer op werk geweest. Dus heb ik sleutelbeheer opgepakt en geïmplementeerd in Planon zodat we in ieder geval de kennis die we gekregen hadden door wat de stagiaire had uitgevoerd dat dat niet teveel zou verwateren en zou veranderen. In de tussentijd veranderen er natuurlijk dingen dus dan ga je steeds verder van de werkelijkheid af en dat wil je ook niet. Ik ben op dit moment de enige die het gebruikt, mijn collega die ook wel sleutels uit geeft, die ook op locatie zit, want ik werk thuis. Die geeft dus wel sleutels uit en die ontvangt ook sleutels maar ik ben op dit moment de enige die dat dan weer in Planon verwerkt. Het zou wel mooi zijn als we dat in een goed proces gaan gieten en dat hij dat ook gewoon kan doen. Stel dat ik weg ben, dat het ook gemakkelijk over te dragen is aan een ander. Werkzaamheden: bijhouden van alle data van sleutelbeheer, als er sleutels uitgegeven worden, of ingenomen worden of er worden sleutels besteld, of er worden cilinders besteld of er zijn veranderingen in cilinders in andere deuren. Dat soort dingen moeten natuurlijk in Planon bijgehouden worden en ik denk dat dat de taak is van de key-user. Jij geeft me nu die naam, ik neem aan dat dat de strekking is van de taak.

Toelichting om wat meer uitleg te geven op zijn reactie: het hele ding is ook nog dat toen ik de enquête uit ging zetten dat ze er achter kwamen dat sommige mensen benoemd waren als procesmanagers en key-users die al uit dienst waren of die rol helemaal niet voelden. Dus toen zijn ze er eigenlijk wel achter gekomen dat ze dat anders moeten beleggen. En uit de interviews is ook naar voren gekomen dat sommige mensen ook niet helemaal op de hoogte zijn van wat hun rol daar in precies is dus dat is ook zeker een puntje wat nog wat aandacht nodig heeft. Het is wel grappig want ik werd van de week via mijn locatiemanager gevraagd of ik ook proceseigenaar wilde worden van sleutelbeheer. Ik zei van ja ik gebruik het programma pas net dus wat verwachten ze dan van mij, dat wist hij ook niet helemaal dus die vraag hebben we dan weer uitgezet. Sleutelbeheer is in Planon misschien wel een van de meest onbelichte en gebruikte onderdelen van Planon. Misschien willen ze dat in de toekomst meer gaan gebruiken maar er is nog niet veel.

2. Is het proces goed uitvoerbaar zonder gebruikersinformatie?

Dat ligt wel aan de persoon. Ik denk dat het wel, er moet echt wel een procesbeschrijving komen. Het is niet zo makkelijk als het lijkt. Het is een vrij simpel programma maar het is niet overal even logisch hoe het in elkaar zit en dat maakt het dan weer net wat lastiger. Elke keer dat ik het aan klik en ik denk van ik ga even wat opzoeken dan moet ik elke keer over denken van o ja hoe zat het nou. Het is niet heel logisch, ik zou wel aanraden dat daar iets moet komen.

Mening:

3. Welke knelpunten ervaart u momenteel in het beheerproces van de gebruikersdocumentatie?

Die gebruikersdocumentatie die is er niet dus er valt ook niks te beheren.

4. Van origine is het maken van de gebruikersdocumentatie belegd bij de procesmanagers en key-users, wat is uw mening hier over?

Dat zou kunnen, dat lijkt me wel een goeie. Iemand moet het doen en uiteindelijk moet natuurlijk eerst besloten worden wat het proces precies is en dat is iets wat je met de verschillende key-users zou moeten afspreken, wat het meest handige proces is. En aan de hand daarvan zou dan de procesbeschrijving gemaakt moeten worden. Ik denk dat het wel de juiste personen zijn er voor.

Toelichting waarom het van origine zo is: Planon functioneel beheer zegt van zij werken er dagelijks mee dus zij weten specifiek wat de handelingen zijn wat maakt dat zij meer kijk hebben om dat zelf in te kunnen richten dus vandaar dat dat zo is neergelegd in 2015.

5. Momenteel hebben jullie geen gebruikersdocumentatie en geen gebruikersdocumentatie zelf geschreven. Wat maakt dat jullie deze keuze hebben gemaakt?

Ik ben gewoon nog niet zo ver gekomen want ik gebruik het nu een week of 6, misschien iets langer en in de tussentijd zijn er een hoop andere dingen aan de hand geweest dus dan heeft het geen prioriteit. Al vind ik het wel belangrijk, het is er nog niet van gekomen.

6. Wanneer u zelf gebruikersdocumentatie op zou stellen hoe zou u dit dan doen?

Ik zou in eerste instantie met de andere key-users in gesprek gaan wat voor hen dan handig is. Ik denk wel dat als je dit doet dat je me wel zo moet neer leggen dat ie ook WUR breed inzetbaar is en niet enkel voor onze science group dus het moet wel, dat is het meest ideale, dat je gewoon één procedure hebt en één proces. In feite zou je eerst moeten overleggen wat de andere doen en aan de hand daarvan moet je beschrijven wat het proces dan zal worden.

Aanvullende vraag ter verduidelijking want hij gebruikt de termen niet helemaal correct: bedoel je dan dat je met de key-users bij elkaar komt en dat je dan alle handleidingen van alle verschillende processen in één document wilt? Of wat wil je precies bereiken met dat je met die key-users spreekt want ze hebben natuurlijk wel allemaal hele andere processen waar ze mee werken in Planon. Ik heb het dan echt specifiek over sleutelbeheer. *Het ding is dat je de enige key-user van sleutelbeheer bent, er is er maar één en dat ben jij.* Ik begrijp van een collega van me die teamleider is, dat er nog een aantal mensen zijn die het in ieder geval ook gebruiken. Maar die zijn ook nog zoekende in hoe ze het moeten gebruiken maar ze hebben het wel in gebruik geloof ik. In die zin zou ik dan die mensen er bij betrekken en die zie ik dan even als key-user. Dat wist ik namelijk ook niet, het is voor mij ook een verrassing. Nogmaals het is belangrijk om die mensen er ook bij te betrekken want ik kan wel het proces van onszelf gaan vastleggen maar als dat niet werkbaar is voor andere om wat voor reden dan ook. Ik kan me zo voorstellen dat wij dingen op een bepaalde manier doen die helemaal niet werkbaar zijn voor anderen dan moet je daar wel rekening mee houden. Desnoods dat je twee verschillende manieren beschrijft of dat je er een klap op geeft en je zegt we doen het op deze manier of we doen het op die manier.

7. In welke opzichten zou u hulp willen ontvangen bij het maken van gebruikersdocumentatie?

Ik vraag me af of nog helemaal geen, ik neem aan dat er vanuit Planon ook iets van een beschrijving moet zijn hoe het systeem werkt.

Aanvullende toelichting waarom dat vanuit Planon niet is: dat zou je verwachten maar dat is niet de gang van zaken.

Dan is het belangrijkste dat je dan zelf het systeem snapt en dat je vanuit daar gewoon bedenkt hoe je dingen gaat doen, als er helemaal geen documentatie is, wat voor hulp zou je dan moeten hebben?

Aanvulling om zijn antwoord een beetje te sturen: Misschien hulp vanuit Planon functioneel beheer dat zij je ondersteunen bij het maken van de gebruikersdocumentatie of iets in de trant.

Ja dat zou kunnen of dat je voorbeelden krijgt van andere gebruikersdocumentaties, dat zou wel helpen.

Wensen/verlangen:

8. Wat zijn uw wensen met betrekking tot de verantwoordelijkheden rondom de gebruikersdocumentatie?

Op dit moment ligt het nog nergens, er is nog niks, het ligt nog in de kinderschoenen. Ik vind dat in ieder geval iemand ergens verantwoordelijk voor moet zijn of aan moet geven hoe dingen gaan. Op dit moment is dat niet zo. Naar mate er meer mensen van de module gebruik gaan maken, krijg je natuurlijk een versnippering in het proces wat natuurlijk niet handig is. Ik vind zeker dat daar wel een soort van verantwoordelijke moet komen voor het proces.

Aanvullende informatie om te laten zien dat hij ook een verantwoordelijkheid draagt: ik denk dat Planon functioneel beheer met de labels zoals procesmanagers en key-users die verantwoordelijkheden juist wil beleggen. En dat als zij jou procesmanager maken, wat ze vroegen en key-user dat ze daarmee dus denken de verantwoordelijkheid aan jou te geven. Dan heb je ook nog een proceseigenaar dat is of Annet de Haas of Simon Klaveren, zij zijn eindverantwoordelijk maar dat is meer met budgettering en leiderschap gericht en niet echt op de werkvloer.

Beheer proces:

9. Hoe zou u er voor zorgen dat de gebruikersdocumentatie up-to-date blijft?

Constant te controleren bij gebruik of hetgeen wat je doet ook overeenkomt met hetgeen wat er in de documentatie staat. Ik denk dat vooral het proces buiten het hele Planon. Je hebt natuurlijk in sleutelbeheer alles wat je buiten Planon doet, het fysiek doorgeven van cilinders en sleutels en dat soort dingen. Ik denk dat die meer onderhevig zijn in verandering van proces dan dat het in Planon zelf gebeurt. Wat dat betreft is denk ik dat systeem vrij simpel en daar kan je niet heel veel in aanpassen, tenminste zoals ik het nu ontvangen heb.

Aanvullende vraag om verandering te schetsen: wat voor verandering zie je dan voor ogen in het proces zelf? Stel dat je sleutels uitgeeft, wij geven sleutels uit door ze af te geven bij de receptie en daar worden op dit moment nog documenten getekend. Die documenten bewaren we dan en in Planon wordt dan gewoon de naam gezet wie die sleutel heeft ontvangen. Wat we eigenlijk gewoon willen gaan doen, i.p.v. het tekenen van een document, mensen te laten replyn op een mail om het wat meer digitaal te maken en wat minder fysiek. Dat is een soort van aanpassing in een proces die je kan maken. Die je dan eventueel wel of niet aan kan passen in een beschrijving. Dat is een beetje afhankelijk of je dat ook in een procesbeschrijving van sleutelbeheer wil zetten. Het is natuurlijk eigenlijk buiten Planon om maar het heeft er ook mee te maken. Zou het ook mogelijk zijn dat mensen via Planon sleutels aanvragen, dat ze laat maar zeggen via Planon ook een soort van handtekening geven, ik weet niet of dat kan hoor. Dat hebben we uitgezocht en daar hebben we geen goed alternatief voor kunnen vinden, dat was wel het idee. Ze vragen via selfservice en sleutel aan, dan krijgen ze een document, dat ondertekenen ze digitaal en dat sturen ze en dat komt dan weer terug. De stagiaire heeft dat toen ook uitgezocht, er zit niks in sleutelbeheer wat dat faciliteert. Het gekke is dat er nu in sleutelbeheer enkel een naam kunnen koppelen aan een sleutel. Het gekke is dat je dus ook nog eens alleen een naam kan koppelen aan een sleutel die voor komt in het WUR adresboek wat je ook in Outlook vind. Dat zijn de enige namen die je kan koppelen. Stel je hebt mensen die bij een buitenbedrijf werken, die kun je dus in Planon niet koppelen met naam aan die sleutel. Dat zijn van die dingen die niet heel handig zijn. Zou je dan niet anders aan kunnen vinken en

in overige nog een naam kunnen noteren? Dat zou misschien kunnen maar ja dat zijn allerlei dingen die nog uitgezocht moeten worden maar we zijn er dus nog maar net mee bezig.

10. Welke informatie of hulp heeft u hier voor nodig?

Als er een nieuwe release is dan moeten we die informatie natuurlijk wel hebben. Het klopt niet dat hij die al ontvangt via de mail.

Implementatie:

11. Wat voor verandering zie je voor ogen aan de hand van de knelpunten en (de verder gegeven antwoorden)

Die moet er gewoon komen, er moet gewoon iets gemaakt worden waardoor je gewoon een handleiding krijgt. Iedereen kan in het leven wegvallen en dat geldt natuurlijk ook voor een procesmanager of een key-user. Het is natuurlijk heel dom als je dan weer het wiel op nieuw uit moet vinden. Nogmaals het verbaast mij gewoon dat er vanuit Planon niks bestaat want dat kan ik me haast niet voorstellen, dat zij iets bedenken zonder daar een handleiding bij te maken. Misschien dat ik niet helemaal begrijp hoe het systeem bij Planon werkt dan. Planon kan je natuurlijk ook helemaal zelf inrichten dus ik denk dat daar ook wel iets in zit dat misschien het sleutelbeheer wel ingericht is door mensen van de WUR maar dat weet ik niet.

Aanvulling om uit te leggen hoe Planon te werk gaat: ik heb ook een gesprek gehad met degene die gebruikersdocumentatie beschrijft vanuit Planon. Hij zegt dat zij dus wel beschrijven welke algemene dingen er veranderen in releases en daar passen zij dan hun gebruikersdocumentatie op aan. Maar dat zij geen specifieke documentatie kunnen maken omdat elk bedrijf het op een andere manier kan indelen dus dan is het eigenlijk altijd anders. Dus vanuit Planon is er wel een algemene handleiding maar niet specifiek per proces. En vanuit Planon functioneel beheer van de WUR, zij richten het van de achterkant is maar zij weten zelf niet helemaal specifiek wat er met het proces gebeurt dus ik denk dat het daar uit voort komt.

12. Hoe ziet u deze verandering voor u?

Zie genoemde antwoorden

Verandervermogen:

13. Bent u bereid om te veranderen?

De rol van procesmanager daar heb ik nog geen ja op gezegd maar ik ben in principe best bereid dat te doen. Maar ze moeten eerst maar eens mij aangeven wat ze van me verwachten want dat is wel handig om te weten.

Het is een proces wat je niet dagelijks doet want je geeft niet dagelijks sleutels uit en je maakt ook niet dagelijks sleutelplannen of dat soort dingen en dat maakt het juist ook zo belangrijk dat er iets van documentatie is omdat hoe minder je iets doet, hoe handiger het is dat je terug kan vallen op een beschrijving.

6.5 Focusgroep

6.5.1 Focusgroep PowerPoint

Focusgroep

Proces gebruikersdocumentatie Planon

3 Mei 2021, door Denise Schipper



Inhoud

- Inleiding
- Vorm
- Plaats
- Onderdelen
- Verantwoordelijkheden
- Afsluiting

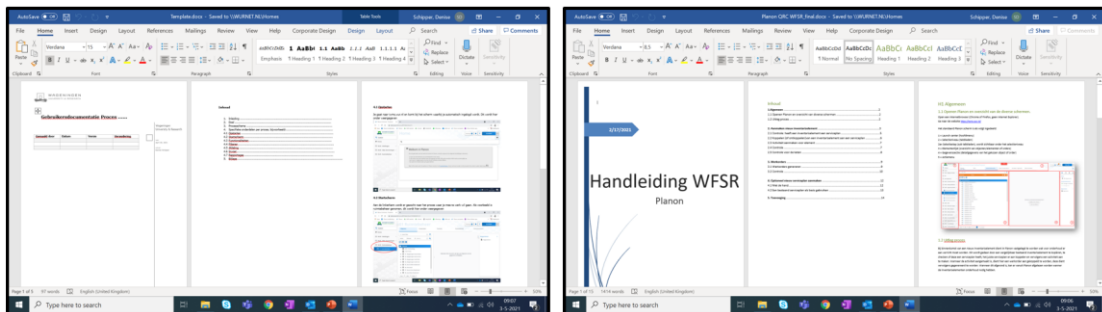


2

Inleiding

- Onderzoek
- Methodes
- Werking focusgroep
- 4 onderdelen

Vorm, opmaak



Vorm, Word of PDF



Gebruikersdocumentatie Proces

Gemaakt door	Datum	Versie	Verandering

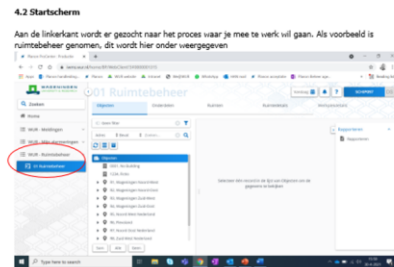
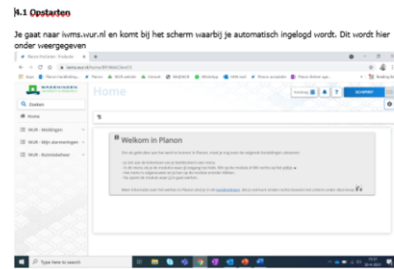
Wageningen
University & Research

1018
April 25, 2021

Alma
Denise Schipper

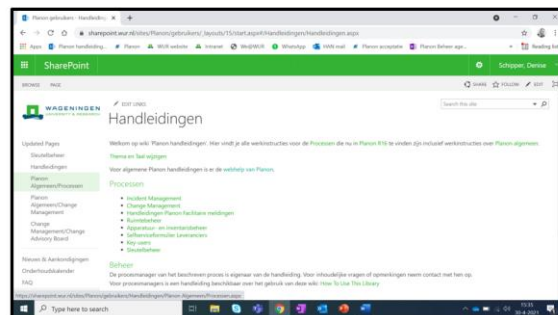
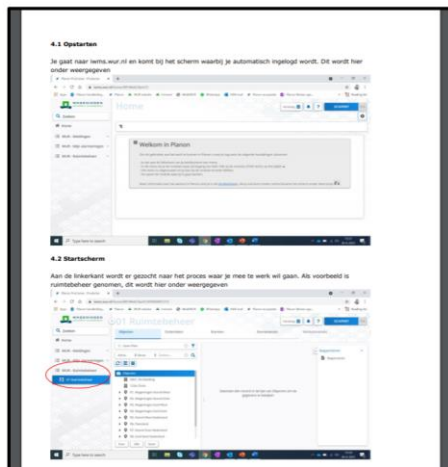
Inhoud

1. Inleiding	
2. Doel	
3. Processchema	
4. Specifieke onderdelen per proces, bijvoorbeeld:.....	
4.1 Opstarten	
4.2 Startscherm	
4.3 Functionaliteiten	
4.4 Filteren	
4.5 Afdeling	
4.6 Invoer	
4.7 Rapportages	
5. Bijlage	



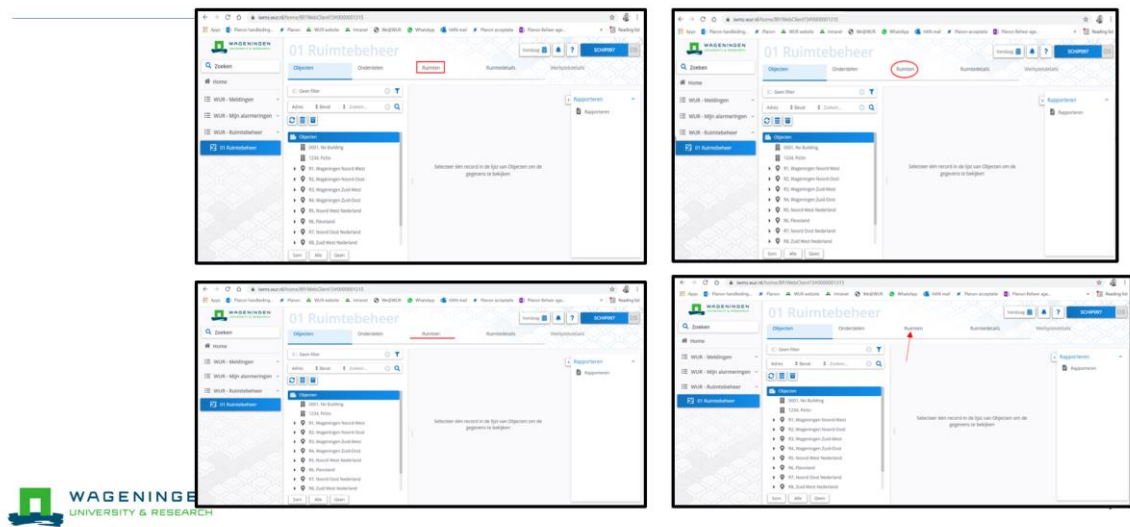
5

Vorm, Word/PDF of Wiki

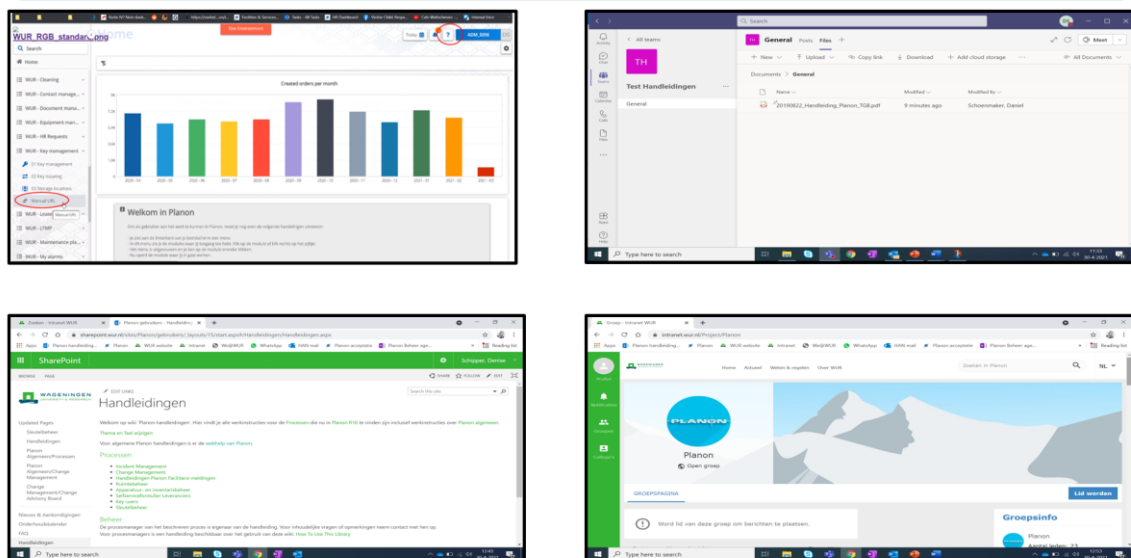


6

Vorm, markering



Plaats



Onderdelen

Inhoud	Waarom	Rapportages
Inleiding	Screenshots	Tips & tricks
Versie	Afdaling	Overzichten
Doel	Filtering	Functionaliteiten

Verantwoordelijkheid

Nieuwe release vanuit Planon



Veranderende omgeving



Wens vanuit gebruiker



Wijziging vanuit
Planon functioneel
beheer

Afsluiting

- Feedback
- Vragen
- Aanvullingen/opmerkingen



6.5.1 Uitwerking focusgroep

Denise= zwart

Daniël= rood

Jan= blauw

Giel= paars

Bonno= groen

Barthe= geel

Erna= oranje

Ineke= bruin

Overeenkomstige instemming= donker blauw

Gezamenlijk= donker rood

Heel erg bedankt voor jullie tijd en dat jullie hier wilden komen. We gaan vandaag dus beginnen met de focusgroep, dit is de laatste methode van mijn onderzoek. Ik heb verschillende onderzoeksmethodes uitgevoerd, ik zal zo nog even vertellen welke onderzoeksmethodes ik heb uitgevoerd en wat ik van jullie verwacht. Dit is de inhoud van de dingen waar we het vandaag in dit uurtje over gaan hebben. Eerst even de inleiding van wat is het onderzoek en wat gaan we doen. Dan de vier onderdelen die ik in de mail naar jullie had gestuurd daar wil ik het graag met jullie over gaan hebben. Dan uiteindelijk nog een afsluiting daarin kunnen jullie nog opmerkingen, aanvullingen en eventuele vragen kunnen jullie daar nog in stellen. Dan gaan we door naar de inleiding.

Inleiding:

Ik ben vanaf februari bezig geweest met een onderzoek rondom het proces van de gebruikersdocumentatie van Planon. Hierin heb ik verschillende onderzoeksmethodes uitgevoerd, de onderzoeksmethodes waren benchmarken, enquêtes, interviews en nu ook als laatste de focusgroep. We hebben vijf verschillende processen geselecteerd die het meeste baat hebben bij een betere oplossing. Dat zijn jullie dus, voor jullie beeldvorming, de processen zijn C HR, bezoekersregistratie, sleutelbeheer, contractbeheer verhuur, MJOP/apparatuur beheer. Vandaar dat jullie ook de andere procesmanagers en key-users hier van zien. We gaan vandaag bezig met een focusgroep, een focusgroep is een soort van groepsinterview waarbij het heel belangrijk is dat je op elkaar kan

reageren. Je doet dus een groepsinterview want als je het afzonderlijk doet dan krijg je alleen de reacties van een persoon en met een focusgroep kan je ook de reacties van andere mensen krijgen en zo komen er anderen conclusies naar voren. Het is een kwalitatieve onderzoeksmethode, dat houdt in dat je veel verschillende responses krijgt wat voornamelijk op meningen gebaseerd is. We gaan het hebben over vier verschillende onderdelen, ik heb verschillende slides en daar zou ik graag jullie mening over willen horen. Wat mij betreft mogen jullie gewoon roepen wat jullie er van vinden, jullie mogen dan ook op elkaar reageren. Kom je niet helemaal aan bod dan zal ik andere mensen er ook nog bij betrekken want het is de bedoeling dat jullie er met elkaar even overleggen wat jullie er van vinden en wat jullie eventueel het beste of het minst goede vinden. Zijn er tot nu toe al vragen? Als die er wel zijn, dan mogen jullie die gewoon tussendoor stellen. Dan gaan we door als eerste naar de vorm.

Daniël: Misschien even goed om te checken of iedereen elkaar al kent want dat maakt het gemakkelijker om op elkaar te reageren, als er onbekende gezichten tussen zitten dan is dat misschien lastiger.

Tuurlijk, misschien kunnen jullie jezelf even kort voorstellen en dan vertellen voor welk proces jullie werken. Wil Jan beginnen die staat voor mij links bovenaan. Jan: Jan Schuit, vastgoed huisvesting, wij hebben in het verleden getracht om de huur-, pacht en opstal overeenkomsten in Planon onder te brengen. Tot op heden hebben we nog geen gebruik gemaakt van het systeem om de contracten te beheren. We hebben ook nog wel contact met Daniël over gehad overige week nog even een keer. Wij verkennen nu nog even de mogelijkheden, ook van andere systemen naast Planon, wij hebben duidelijk aangegeven wat voor ons de bedenkingen waren voor het systeem en waarom we er op dit moment nog geen gebruik van maken. Dus ik ben ook bang dat ik vandaag weinig toe kan voegen dus wie weet. Je mening is ook al heel waardevol en zeker wat je ook vindt van de mening van andere mensen vandaar dat je ook uitgenodigd was, dankjewel. Dan gaan we door naar Erna. Erna: Ik ben Erna ik ben receptioniste op Vitae en wij werken als een aantal jaren met de bezoekersregistratie in Planon en daarvoor zit ik hier eigenlijk. Bedankt dan gaan we verder naar Giel. Giel: Giel Verstegen, coördinator MJOP en verantwoordelijk voor alles wat er in het MJOP staat en mutaties die plaats vinden. Helemaal goed, dan Bonno. Bonno: Ja ik ben Bonno Rijdsdijk, ik werk bij FS voor AFSG en ik doe onder andere iets met sleutelbeheer bij AFSG en ik denk dat ik daarom hier bij gevraagd ben, vanwege het sleutelbeheer, klopt dat. Ja dat klopt, dankjewel dan komen we aan bij Erna, oh nee sorry Ineke. Ineke: Je zei nu mijn naam of niet? Ja klopt. Ineke: Ik ben Ineke Rus, ik ben locatiemanager van het gebouw Vitae en ik zit hier denk ik vooral voor apparatuur beheer klopt dat? Nou vooral voor bezoekersregistratie. Oké is ook goed, ik weet van allebei wat. Helemaal goed, en dan Barthe. Barthe: Ik ben Barthe Brinkman, ik zit bij de HR servicedesk en ik ben key-user van Planon en wij werken dagelijks met Planon. Helemaal goed, bedankt allemaal, dan nog even waarom Daniël hier is, hij is mijn stagebegeleider en als het goed is weten jullie allemaal wat hij doet toch of wil je wat meer toelichten? Daniël: Ik denk dat iedereen mij kent als applicatiebeheerder Planon spreek ik iedereen af en toe en sommige regelmatig. Helemaal goed, dan gaan we nu door, dan gaan we gewoon beginnen. Zoals ik net al zei kunnen jullie gewoon roepen wat jullie mening is en dan mogen jullie ook vooral op elkaar reageren of je het er wel of niet mee eens bent en om welke reden.

Vorm, opmaak:

We beginnen dan dus met de vorm, op de dia zien jullie twee verschillende opmaken, de ene kant is het corporate design van de WUR zelf en de andere kant is een nieuw soort design. Ik ben heel benieuwd welke vorm jullie het meest passend vinden voor de gebruikersdocumentatie voor Planon. Barthe: Bij mij is het heel klein, ik weet niet of dit bij iedereen zo is? Overeenkomstige instemming. Vertel maar, welke heeft jullie voorkeur. Barthe: Dit gaat dus over de opmaak van de handleiding. Ja

klopt. Barthe: Kun je misschien aangeven wat het grootste verschil is. Het grootste verschil is, links is het voornamelijk best wel veel informatie daarbij gaat het om wat er in beschreven wordt en wordt er wat minder gekeken naar of het er mooi uit ziet en rechts is wat meer gericht op of het ook mooi is voor het oog. Zou je willen zeggen wat je voorkeur heeft? Giel: Het maakt me eigenlijk niet uit en ik vind het voornamelijk belangrijk wat er in staat, voor mij is het een document wat intern gebruikt wordt dus ik heb er eigenlijk geen belang bij. Oké begrijpelijk, zijn mensen het daar mee eens of denken mensen daar anders over? Bonno: Ik ben het daar wel mee eens, ik denk dat het vooral belangrijk is wat de inhoud is en dat het goed te gebruiken is, de opmaak zelf is dan minder relevant. Ineke: Alhoewel ik rechts er wel mooier uit vind zien en opmaak is wel een hulpmiddel bij het beter leesbaar maken dus als je het zo even bekijkt. Het gaat om de inhoud, niet om de vorm maar het ene is vaak wel ondersteunend aan de ander, het moet vooral heel helder zijn. Bonno: Je kunt natuurlijk de inhoud op de juist manier opmaken en dan heb je hetzelfde, dan heb je the best of both worlds. Barthe: Ik denk wel de rechtse ziet er professioneler uit maar het gaat natuurlijk vooral om de inhoud. Jan en Erna wat is jullie mening hier over? Erna: Ik vind in eerste instantie de rechter er mooier en duidelijker uit zien, ik kan dan wel niet zien wat de inhoud is omdat het te klein is maar het oogt wat vriendelijker. Jan: als we het puur over het format hebben, het oogt wat, dan ziet de rechter er iets professioneler uit. Ik deel wel de mening dat het gaat om de inhoud en niet om de opmaak maar als ik toch een keuze zou moeten maken dan zou ik zeggen de rechter. Als ik het goed begrijp is de inhoud het belangrijkste, dat dat duidelijk en helder beschreven wordt en is iedereen het er mee eens dat de rechter beter oogt of is er iemand die toch kiest voor de linkse? Barthe: Ik ben het er mee eens, ik denk alleen wel dat plaatjes in zo'n handleiding wel vrij belangrijk zijn. Als je alleen maar met tekst dingen uitlegt dan is het veel interpretiever denk ik. Daar zijn andere het ook mee eens? Overeenkomstige instemming. Ineke: In Planon zijn plaatjes essentieel, in veel programma's maar zeker bij Planon. Dan gaan we door naar de volgende, daarbij gaat het dus om de vorm.

Vorm, word of PDF:

Er zou dus gekozen kunnen worden tussen een Word bestand of een PDF bestand, dit is even uitvergroot wat er net in de linkse gebruikersdocumentatie. Het gaat er niet perse om wat er staat maar het gaat een beetje om de indruk. Ik ben erg benieuwd of jullie liever voor een Word bestand of een PDF bestand zouden gaan en om welke reden. Giel: Ik zou gaan voor een PDF dat is gewoon een gevoel wat ik heb, ik ben altijd gewend dat wanneer data definitief is om vanuit daar met een PDF te werken en in Word kan men nog een toevoeging doen, in PDF zou dat ook kunnen maar dan wel met een note of een overzicht welke mutaties zijn gedaan. Dan kan je het denk ik beter beheren dus dat heeft mijn voorkeur. Zijn mensen het daar mee eens of hebben mensen daar andere ideeën over? Roep vooral. Barthe: Ik ben het er wel mee eens. Jan: Ja eens. Bonno wat is jouw mening? Bonno: Ja ook eens, al kun je een PDF ook makkelijk aanpassen maar dat is toch wat minder eenvoudig voor de meeste personen. Ineke en Erna denken jullie er nog anders over? Erna: Ik ben het er mee eens. Ineke: Ik ben het er ook mee eens, ik had het even in de chat gezet maar die zie je zeker niet? Nee ik heb maar één scherm. Ineke: Dan doe ik het mondeling de volgende keer. Ja dat zou fijn zijn. Als ik het goed begrijp heeft volgens mij iedereen de voorkeur voor PDF dus dan gaan we door naar de volgende.

Vorm, Word/PDF of Wiki:

Hierbij staat dus de keus tussen, een PDF of een Wiki. Een voordeel van een PDF is dus dat het niet zo makkelijk aangepast kan worden en een voordeel van een Wiki is dat je best veel dingen kan doorklikken zodat er ook nog onderliggende documenten of uitleg er onder zou kunnen hangen. Ik ben benieuwd welke jullie voorkeur daar in heeft? Willen jullie liever op SharePoint een PDF of een doorklikbare pagina? Ineke: Mag ik dan even een aanvullende vraag stellen want ik vind dat deze

keuze afhangt van wie het maakt. Ik kan prima Pdf's maken maar Wiki's daar ben ik niet zo in thuis dus vanuit dat aspect bekeken zou ik al voor PDF gaan. Jan; Wie beheerst denk ik ook he, het is ook wel belangrijk wie het bijhoudt. Dat is zeker waar, nu gaat het er vooral om wat jullie denken dat het gemakkelijkste is. Jullie moeten even niet er aan denken wie het precies moet maken, dat komt later. Het gaat er vooral om wat vinden jullie het handigste om mee te werken. Ineke: Je gaat er dan wel voor de volledigheid van uit voor allemaal verschillende handleidingen he. Ja allemaal verschillende. Ineke welke zou dan je voorkeur hebben als je even achter wege laat wie het maakt. Ineke: Ik denk gewoon PDF op een SharePoint of in Teams, wat natuurlijk steeds meer gebruikt gaat worden. Maar een Wiki, 10 jaar geleden is er ooit bij FS getracht een Wiki te maken maar we merkte toen maar we merken toch wel dat dat verzandt omdat dat te ingewikkeld is om bij te houden. Dat begrijp ik hebben andere mensen er ook ervaring mee dat het te ingewikkeld is of hebben jullie er juist andere ervaringen mee? Jan & Bonno: Ik heb hier geen ervaring mee. Barthe: Ik ook niet maar ik kan me wel voorstellen dat het fijn is als je het door kan klikken. Als je een PDF hebt dan moet je altijd scrollen naar een bepaalde pagina of kan je ook wel met links werken. Het hangt er vanaf hoe intensief je het gebruikt, want als je zo'n Wiki hebt en je kan goed op onderwerp zoeken dan ben je best wel snel bij de informatie die je nodig hebt. En bij een PDF ben je waarschijnlijk meer aan het scrollen. Zijn mensen het daar mee eens of hebben mensen daar andere ideeën over? Giel: Ik zou me wel aan willen sluiten bij Barthe, ik ken de Wiki ook vanuit een ander programma prognose en prognose dus, vergelijkbare systemen voor het MJOP verhaal. Die werken met een Wiki en dat werkt inderdaad wel goed, je komt vrij snel tot de kern waar je naar op zoek bent. Erna en Jan wat zou jullie mening hier over zijn? Wat heeft jullie voorkeur? Jan: Het maakt mij weinig uit, Wiki heb ik geen ervaring mee dat zegt me niet zo veel, PDF op een share zou ook goed kunnen werken, het is mij een beetje om het even Denise. Erna: Ik denk persoonlijk dat een PDF beter is, ik ken Wiki alleen maar van, ik heb Planon wel eens opgezocht en volgens mij staat Planon alleen op die manier op een SharePoint voor zover ik weet. Ik ben bang dat als je wat op moet zoeken dat je een bepaalde stap kan missen, i.p.v. een duidelijke PDF. Hoe zie je het voor je dan dat je een stap mist? Erna: Je moet toch wel weten waar je naar op zoek bent als je ergens naar op zoek gaat, ik weet niet hoe ik dat uit moet leggen, ik vind het een hele lastige keuze want ik ken Wiki ook niet zo veel. Voor mijn gevoel op dit moment zou ik zeggen PDF, dat is een gevoel min of meer dan dat ik het kan onderbouwen op dit moment. Het is meer ook dat het vertrouwd is, begrijp ik daar uit? Erna: Ja. Bonno wat is jouw mening? Bonno: Als ik kijk naar sleutelbeheer, dat is denk ik vrij eenvoudig. Dan zou je met PDF goed af kunnen maar hoe ingewikkelder het proces is, hoe handiger denk ik een Wiki systeem is. Daniël: Ik denk ook dat Wiki heel handig is voor een dynamischere, als ik aan sleutelbeheer of bezoekersregistratie bijvoorbeeld denk, het ene pand moet je misschien een bezoekerspas uitreiken en de ander niet. Dan kan je misschien zeggen van de volgende stap voor gebouw retailt klik hier, voor gebouw y klik hier. Dat zou een voordeel zijn om dat in een Wiki te bevatten als je dat in een PDF doet dan krijg je al gauw 2, een voor retailt en een voor... Voor sleutelbeheer zou het ook kunnen dat je daar verschil in hebt. Bonno: Nogmaals, ik heb niet echt ervaring met het maken van een Wiki dus daar kan ik geen oordeel over vellen. Ineke: Ik heb dat vroeger wel gedaan en ik merkte dat het toch wel lastig was, maar dat is echt al een heel lang geleden. Dus misschien dat de huidige werkwijzen veel makkelijker zijn, daarom is het voor mij heel essentieel wie gaat die Wiki bijhouden. Ik denk dat als de procesmanagers dat moeten doen, die doen dat misschien één keer in het jaar, die krijgen er natuurlijk nooit ervaring in. Dat is wel een essentiële randvoorwaarde voor de keuze. Begrijpelijk, Erna wat vind jij van wat Daniël net vertelde dat het misschien wel gemakkelijker is? Erna: Dat gedeelte snap ik wel. Dan zit ik ook te denken, Wiki zit dat puur op een SharePointsite of kan je dat ook op andere manieren toepassen? Ik zit nu te denken, we gaan nu over op Teams vaker, dan zit je weer dat je met twee verschillende sites moet gaan werken. Als de handleidingen op SharePoint staan dan moet je op SharePoint blijven en als je het op Teams kan zetten dat wordt dat

ook weer belangrijker. Bonno: Je kan natuurlijk ook gewoon een link in Teams zetten. Erna: Ja naar de SharePoint? Dat had ik dus even niet in de picture. Bonno: Ja. Erna: Het is voor mij allebei een beetje, ja Teams is nu natuurlijk al wat vertrouwd maar je moet niet overal wat hebben staan daar ging het mij nu even om. Daar dacht ik nu net opeens aan, maar ik snapte Daniël nu net wel dat je het dan uit kan splitsen naar de verschillende locaties toe en dat is misschien wel weer een voordeel van wiki. Barthe: Ik denk dat een gevaar van een PDF ook wel kan zijn dat je dat in je eigen omgeving op slaat en dat het dan niet meer geüpdatet wordt. Zo'n wiki kan je natuurlijk niet op slaan, dat is altijd up-to-date. Jan is jouw mening veranderd aan de hand van de genoemde argumenten? Jan; Nee in principe niet, wij zouden het programma gaan gebruiken voor contractbeheer, wat we ook vaak hebben aangegeven dat een handleiding eigenlijk amper nodig zou moeten zijn voor het gebruik van het programma. Het zou eigenlijk een automatisme moeten zijn die zich door invul sheets heen beweegt en niet dat je bij ieder invulveld een handleiding moet raadplegen. Waar ie staat en op welke manier daar heb ik niet echt een mening over. En misschien kan je het ook nog bekijken vanuit het oogpunt van een nieuwe medewerker dat zij eventueel een handleiding kunnen raadplegen?! Jan: Wij gebruiken het zo specifiek voor contractbeheer zijn er eigenlijk twee medewerkers die het gebruiken binnen vastgoedbeleid en op het moment dat je een keer een halve dag met iemand gaat zitten, moet ook het programma uitgelegd kunnen zijn. Op het moment dat er dan een handleiding op Wiki staat of op PDF of op een share, ja heb ik niet echt een mening over. Dat is ook helemaal prima, als ik het goed begrijp is er een beetje verdeeldheid, de meeste mensen zijn niet bekend met Wiki en weten niet helemaal hoe zij daar mee kunnen werken en PDF is wel vertrouwd. Daarnaast heb je aan de ene kant dat een Wiki wel doorklik baar is en dat je makkelijker bij dingen komt en dat een PDF wat moeilijker up-to-date te houden is en dat het wel een geheel is en dat je zeker weet waar je voor dingen terecht kan. Ik denk dat dat een beetje de conclusie is van beide. Dan gaan we door naar de volgende.

Vorm, markering:

Hier bij gaat het om de markering. Bij de handleiding gebruiken jullie verschillende screenshots en daarbij worden er vaak markeringen aangegeven over subjes of tabjes waar je heen wilt. Ik heb hier vier verschillende opties genoteerd. Linksboven is een rechthoekig vakje, een rondje, een streepje of een pijltje. Ik ben wel benieuwd wat jullie voorkeur heeft en of het jullie überhaupt veel uitmaakt. Het zou fijn zijn als jullie uiteindelijk tot één unanieme keuze zouden kunnen komen wat jullie voorkeur heeft. Ik ben benieuwd wat jullie het fijnste vinden. Barthe: Voor mij de cirkel, die valt het meeste op wat mij betreft. Ineke: Mee eens. Bonno; Ja vind ik ook. Andere mensen die het ook eens zijn met de cirkel of hebben die een andere voorkeur? Jan: Nee cirkel is prima. Giel of Erna vinden jullie dat ook? Erna: Ik vind het prima. Giel: Als je daarmee ook goed uitkomt omdat tekstvlakken soms wat dichter op elkaar kunne staan, is het prima. Dat ging makkelijk. Dan gaan we voor het rondje. Dan gaan we verder naar het volgende onderdeel dat is de plaats.

Plaats:

Hierbij gaat het om als de handleidingen daadwerkelijk zijn gemaakt, waar plaats je de handleidingen dan zodat iedereen en bij kan en iedereen weet waar je het kan vinden? Linksboven is de handleiding in Planon zelf, er zijn twee verschillende keuzes, je zou bijvoorbeeld onder het proces een handleiding kunnen neerzetten en daarnaast zou je rechtsboven bij het vraagtekentje per tsi een hulp in kunnen schakelen waar je ook de handleidingen in zou kunnen plaatsen. Dat is de eerste optie, de tweede optie is rechtsboven dat is dat je de handleiding plaatst in teams. De derde optie is linksonder, dat de handleidingen op SharePoint staan en dat je gewoon daar terecht kan. En de vierde en laatste optie is op de Planon pagina op het Intranet. Ik hoor graag wat jullie voorkeur zou zijn, waar jullie het beste bij zouden kunnen en wat jullie het fijnste vinden om te raadplegen. Bonno: Ik zou niet weten waarom het niet over al zou kunnen. Als je het overal wilt dan is het wel zaak dat je

het goed up-to-date houdt natuurlijk. **Bonno:** ja oké. Maar als iemand daar goed mee bezig is, dan zou dat in principe ook kunnen. Is er iets waarvan je zegt dit moet sowieso, dit kunnen we niet missen. **Barthe:** Als ik zou gaan zoeken dan zou ik in eerste instantie gaan zoeken bij de bron dus in Planon zelf. **Ineke:** Ja dat vind ik ook een hele mooie, je hebt het toch altijd open staan. **Bonno:** Toevallig deed ik net Planon open en dacht ik van zal ik eens even onder het vraagteken kijken dus wat dat betreft lijkt me dat gewoon een hele logische plek. Maar nogmaals, ik zou niet weten waarom op alle plekken niet verwezen wordt naar één bestand die up-to-date is, dat lijkt mij logisch. Zeker, zijn er andere mensen die het daar mee eens zijn of juist niet mee eens zijn? **Bonno:** Ik weet niet of dat technisch mogelijk is maar dat lijkt mij het meest logische. **Barthe:** Ja mij ook. **Giel:** Mijn voorkeur zou uitgaan naar Planon onder het vraagteken per tsi. **Bonno:** Ja die sowieso. Jan en Erna hebben jullie nog een andere voorkeur of gaan jullie ook uit van de eerste optie? **Jan:** Ja wat mij betreft ook de eerste optie. **Erna:** Ja. Oké helemaal goed dus als ik het goed begrijp heeft linksboven in Planon de voorkeur en zou het fijn zijn als het op verschillende plaatsen te raadplegen is. **Overeenstemmende instemming.** Dan gaan we door naar het derde onderdeel.

Onderdelen:

Hier zijn 12 onderdelen te zien terug zouden kunnen komen in een handleiding. Het zou fijn zijn als jullie even alle onderdelen rustig voor jezelf door willen lezen en dan zo meteen vraag ik of jullie de drie belangrijkste onderdelen in je hoofd willen nemen en dan te vertellen en daarnaast de drie onderdelen waarvan je denkt die zijn het minst noodzakelijk die zouden eventueel ook wel er uit kunnen blijven. Neem even de tijd om alles rustig door te lezen en als jullie alles hebben gelezen geef me dan maar een seintje. **Ineke:** En dan wil je het weten per waar jij verantwoordelijk voor bent, want ik kan me voorstellen dat daar verschil in zit. Het zou fijn zijn als jullie even over het algemeen zouden willen kijken van welke onderdelen zijn echt het meest noodzakelijk in een handleiding en welke onderdelen iets minder. Dan zou het fijn zijn als jullie er allemaal ongeveer drie in jullie hoofd zouden willen nemen, ik verwacht niet dat het allemaal dezelfde zijn, dan kunnen we het daar gewoon even over hebben. Dan zou ik graag willen beginnen bij Bonno, zou je er drie willen noemen waarvan je zegt deze moeten er echt in blijven? **Bonno:** Dat is een beetje afhankelijk, ik wilde zeggen inhoud maar ik weet niet of die in een Wiki even belangrijk is als in een PDF. Ik kan me voorstellen dat ie daar anders werkt, maar in een PDF vind ik die wel belangrijk. Screenshots vind ik belangrijk omdat dat veel sneller zoekt, je vind veel sneller wat je moet doen. En filtering vind ik in Planon echt heel belangrijk. **Erna:** Ja. Oké en welke drie zou je denken van die zijn een beetje overbodig of minder belangrijk. **Bonno:** Waarom, het onderdeel waarom, wordt daar bedoeld waarom de. Wat wordt daar mee bedoeld? Waarom je verschillende acties uitvoert dus als je bijvoorbeeld rechts in het menu dit aanklikt wat gebeurt er dan en waarom zou je dat willen? Meer dat je niet zomaar een trucje leert maar dat je ook echt weet van hoe zit het in elkaar en hoe werkt het? **Bonno:** Dat lijkt me niet zo heel belangrijk, versie is ook niet zo heel belangrijk, zodra ie maar geüpdatet is. Twee is ook voldoende hoor als je er niet meer weet, als je er twee weet is het ook goed hoor als je niet meer weet. **Bonno:** Ik hou het even bij twee. Zijn er al mensen die denken van hier ben ik het totaal niet mee eens of juist wel? Als dat niet zo is gaan we gewoon door naar de volgende. Dan zou ik graag van Giel willen weten welke drie je het belangrijkste vind en welke drie het minst belangrijk. **Giel:** Ik denk dat ik alles wel belangrijk vind. Wat anders zou je dan willen? **Giel:** Filtering/ afdaling die twee hangen samen en die zijn echt heel belangrijk denk ik in een handleiding. Tips en tricks zou nog apart kunnen, dat lijkt me wel goed om te weten denk ik gewoon omdat je daar door misschien werkzaamheden sneller uit kan voeren ofzo. En wat is het minst belangrijk? **Giel:** Voor mij de inleiding denk ik. En waarom? **Giel:** inleiding is voorbereidend schrijven. **Bonno:** Wie heeft het ooit gelezen in een handleiding? **Giel:** Als ik de handleiding open dan heb ik al iets voor ogen waarna ik op zoek ga zeg maar. Oké en naast de inleiding nog meer dingen die je overbodig zou vinden? **Giel:** Wat Bonno zei van de versie, als het up-

to-date is dan is het prima. Het is natuurlijk wel een hele snelle en simpele check om te controleren of de versie van de handleiding overeenkomt met de versie van Planon die we gebruiken, dus een beetje dubbel gevoel eigenlijk om te zeggen van we doen die niet. Begrijpelijk, wil je het ook bij twee houden of heb je nog een derde? Giel: Ik denk dat ik het hier even bij hou. Er zit er ook een bij waar ik me niet zo'n goede voorstelling bij kan maken bijvoorbeeld functionaliteiten. Dat heb ik een beetje in de algemeniteit genoteerd, wat ik daar mee bedoel is welke dingen je allemaal precies kan doen in het proces omdat dat voor elk proces heel verschillend is. Welke dingen je dan met Planon uit kan voeren voor dat desbetreffende proces. Wat zou je mening daar over zijn nu je dat weet? Giel: Ik denk wel dat het goed is om die er in te laten staan zodat je wat meer weet wat je inderdaad allemaal mee kan voor het betreffende proces. Oké duidelijk dan gaan we door naar Jan, welke drie zou je het belangrijkste vinden en welke drie het minst belangrijk? Jan: Welke drie sowieso is denk ik de inhoud, die vind ik wel belangrijk. Wat zou kunnen helpen en wat handig is zijn de screenshots om daar in aan te kunnen geven wat er precies wordt bedoelt. Als derde afdeling c.q. filtering zodat je op een snelle manier bij het juiste onderwerp uit kan komen. Ik wil niet zeggen dat de andere niet belangrijk zouden zijn maar ik zou deze als belangrijkste aan willen duiden. Oké en welke als minst belangrijk? Jan: Ik denk de inleiding, doel en waarom. Kan je ook uitleggen waarom je daar voor kiest? Jan: Het is net ook al gezegd, zo'n inleiding je gaat specifiek naar iets op zoek dan ga je niet eerst de inleiding lezen. Het doel is voor jezelf al bekend waarom je iets wilt of iets zoekt op het moment dat het werkt dan werkt het En waarom dat maakt als gebruiker niet zoveel uit denk ik. Oké dankjewel. Barthe welke drie zouden voor jou de voorkeur hebben en welke het minste? Barthe: Ik denk dat filtering een van de dingen is waar ik naar op zoek zou gaan in de handleiding, rapportages denk ik ook en screenshots. Ik denk dat screenshots wel belangrijk zijn en deze meer onderdeel van de rest moeten zijn. Begrijpelijk. Barthe: Inhoud daar bedoel je mee inhoudsopgave toch? Ja dat je ook meteen kan zien wat er in de handleiding staat en waar je moet zijn. Barthe: Zonder inhoud zou ik niet zo goed weten waar ik moet beginnen dus die zou wel belangrijk zijn. Een inleiding is denk ik vooral belangrijk als je het programma nog nooit hebt gezien en je voor de eerste keer ziet en eigenlijk geen idee hebt wat het is. Misschien handig voor nieuwe medewerkers maar niet voor mij denk ik. Versie vind ik ook niet zo belangrijk tenzij het niet up-to-date is. Doel en waarom hoeft ook niet perse. Tips en tricks, overzicht en functionaliteiten wat vind je daar van? Barthe: Tips en tricks denk ik wel dat zijn dan waarschijnlijk dingen die ik nog niet weet en overzichten weet ik even niet zo goed wat je daar mee bedoelt. Dat je in één oogopslag kan zien wat de mogelijkheden zijn, dat het wat duidelijker beschreven staat. Barthe: Weet ik eigenlijk niet zo goed. Functionaliteiten vind ik wel belangrijk, ik denk dat dat ook wel handig is. Oké, dan Erna en Ineke, jullie zijn als laatste. Welke vinden jullie het belangrijkste en het minst belangrijk? Erna: Ik vind screenshots voor de duidelijkheid, filtering vind ik er belangrijk en rapportages maar dat is echt voor bezoekersregistratie, filtering en rapportages zijn denk ik wel een van de belangrijkste punten. Het minst belangrijke vind ik waarom en het doel want je weet eigenlijk wel wat je gaat zoeken neem ik aan. Tips en tricks vind ik er ook wel bij horen, er zijn altijd dingen, als je lang met een programma werkt dan kom je wel eens vast te zitten in een bepaalde werkwijze en misschien kom je nog wel eens ergens achter bij tips en tricks. Inhoud en inleiding, inhoud wel weer een beetje, inleiding vind ik eigenlijk niet zo nodig. Functionaliteiten vind ik eigenlijk een beetje bij tips en tricks horen, ik weet het eigenlijk niet. Vanwaar dat je dat er bij vindt horen? Erna: Ik neem aan dat je bij tips en tricks ook de functionaliteiten laat zien van een programma. De afdeling vind ik weer bij filtering horen. En Ineke was je het daar ook mee eens? Ineke: Bij een handleiding moet je heel goed in gedachte hebben waar voor je het schrijft, voor wie, wat je doelgroep is. Wat ik zelf mis, als mensen nieuw komen in de organisatie of van functie veranderen en ze moeten dan ergens met een pakket gaan werken, dan wordt er gelijk het pakket uitgelegd. Het stapje er voor waarom je iets doet of wat het doel er van is dat ontbreekt vaak, daarom vind ik dat toch wel belangrijk om dat op te nemen. Dat hoeven niet

pagina's lang te zijn maar even waarom je bepaalde dingen doet. Waarom doet WFSR bezoekersregistratie terwijl andere locaties dit niet doen. Dat is niet verkeerd om dat even in drie regels op te schrijven, ik denk dat dat wel heel erg van belang is, voor welke doelgroep schrijf je het en waar kan je dingen combineren. Als ik kijk naar alle elementen vind ik ze eigenlijk allemaal van belang. Het ligt er aan, zoek je iets heel specifiek, hoe je een handeling uit moet voeren dan ben je op zoek naar een ander soortige handleiding dan een procesbeschrijving met daar onder alle stappen uitgelegd in het pakket. Ik heb vaak zelf wel behoefte aan quick reference cards waar je 1 a 2 a4tjes ziet van zo moet ik iets doen. Maar dan weet je al heel nadrukkelijk wat je wil doen. Soms weet je nog niet precies hoe het werkt en dan is een uitgebreidere beschrijving en handleiding wel prettig, waar je kan zoeken. Het hangt een beetje af wat je er mee, wil, ik weet niet helemaal of ik je er mee heb geholpen, even een andere mening. Als aanvulling zie je dan dus nog eventueel voor welke doelgroep je schrijft. Hebben andere mensen nog onderdelen die ze hier in missen die ook nog van belang zouden kunnen zijn? Als dat er niet is ben ik wel benieuwd of er mensen zijn die het totaal niet eens zijn met de onderbouwing van iemand anders over een bepaald onderdeel of snappen jullie elkaar wel een beetje wat de ander er mee bedoelt. Zijn er mensen die zeggen daar ben ik het totaal niet mee eens met wat er net is gezegd? **Barthe: Ik niet. Giel: Ik ben het er inderdaad ook niet, niet mee eens. Vanuit Ineke vond ik het inderdaad ook, waarom juist wel. Snap ik, begrijpelijk, het pakket is ook zo groot, ja zeker. Ineke: Ik zie dat mensen, er zijn mensen die weten amper waarvoor Planon dient en die denken dat het een pakket is voor de servicedesk. Dat is maar een klein onderdeel er van. Oké dus als ik het goed begrijp zijn er niet grote onenigheden, dan gaan we door naar het vierde onderdeel, dat is dus de verantwoordelijkheid.**

Verantwoordelijkheid:

Hierbij gaat het om wie er voor verantwoordelijk is om de handleidingen up-to-date te houden. We hebben vier verschillende cases, die gaan we kort doorlopen. Dan zou ik graag van jullie willen weten hoe zien jullie dat voor jullie. Stel er is al een handleiding, wie is er in jullie ogen dan verantwoordelijk om de handleidingen bij te houden? De eerste is Planon heeft natuurlijk telkens nieuwe versies die zij uitbrengen met nieuwe functionaliteiten en dat noemen zij nieuwe releases, als het goed is krijgen jullie daar een mailtje van Planon functioneel beheer over wat er dan verandert. Als jullie zo'n mailtje ontvangen van een nieuwe release, wie vinden jullie dan dat er verantwoordelijk is voor eventuele aanpassingen in het bestand aan te brengen die er daadwerkelijk al is? Vanuit het begin is er beschreven dat de procesmanagers en key-users verantwoordelijk zijn voor het maken van de gebruikersdocumentatie. Nu ben ik in mijn onderzoek bezig om te kijken van is dat de beste manier of zou dat eventueel anders kunnen. Er vanuit gaande dat jullie in dit perspectief wel verantwoordelijk zouden zijn, wie vinden jullie dan dat er verantwoordelijk is voor het aanpassen bij een nieuwe release. Als ik jou het eerste woord mag geven Ineke. **Ineke: Eigenlijk denk ik dat, het is leuk dat je het vanuit vier verschillende perspectieven hebt beschreven maar ik denk dat dat voor het aanpassen van de handleidingen eigenlijk niet uit maakt. Ik denk dat het vooral op een relatief centrale plaats moet liggen omdat diegene waarschijnlijk het meest op de hoogte is van alle veranderingen die er zijn. Ik denk dat dat mijn reactie is. Wat voor centrale plaats zou je dan in gedachte hebben? Ineke: Dat zou misschien de servicedesk kunnen zijn of een Planon beheer maar in ieder geval een groep die Planon van haver tot gort kennen. Zijn er mensen die het daar mee eens zijn of zijn er mensen die het er niet mee eens zijn? Barthe: Ja ik ben het er wel mee eens, je wil een handleiding die klopt. Ik denk dat als wij een mail krijgen met deze dingen gaan er veranderen en je gaat het zelf aan passen, dat je nooit echt een check hebt of je dat wel juist aanpast of dat je wel dingen bent vergeten er in. Dus het is meer ook een bevestiging dat je zeker weet dat alles up-to-date is? Barthe: Ja want door de aanpassingen die er gedaan zijn, veranderen andere processen misschien ook wel terwijl wij dat niet door hebben. Terwijl functioneel beheer dat wel weet dat dat**

aangepast wordt. Begrijpelijk, Bonno ben jij het er mee eens? Bonno: Ja ik ben het daar mee eens, ik heb er eigenlijk niet veel aan toe te voegen. Oké en Jan en Giel. Jan: Ik ben het er ook wel mee eens, voor de gebruiker is het natuurlijk iets wat je werk iets eenvoudiger zou moeten maken. Ik denk dat dat inderdaad bij een applicatiebeheerder of Planon functioneel beheer zou moeten liggen Giel deel je die mening of vind je wat anders? Giel: Nee ik denk dat het inderdaad een mooie plek is om het centraal te borgen. Als ik dan zelf kijk als procesmanager of key-user vanuit een nieuwe release dan staan er regels tussen waarvan ik denk wat is dat dan en dat moet ik dan even opzoeken. Dus ik vond het sterk omschreven inderdaad want het ene heeft raakvlak met het ander, dan denk ik dat het goed zou zijn als je het centraal borgt, verder dan een key-user of procesmanager. Erna ben je het hier ook mee eens? Erna: Ja ik ben het er helemaal mee eens, vooral wat Barthe zei vond ik een goed punt. Dat een centraal punt dus functioneel beheer een goed overzicht hebben.

Oké dan gaan we door naar de tweede situatie dat is wanneer er een wens komt vanuit de gebruiker, ik zal even een voorbeeld noemen. Erna wil bijvoorbeeld dat de opmaak er anders uit ziet en dat zij op een andere manier kan filteren. Zij gaat dan naar Planon functioneel beheer en vraagt dan van is dat mogelijk en zouden jullie dat voor mij aan kunnen passen. Dan gaan zij dat daadwerkelijk aanpassen, wie zou er dan verantwoordelijk zijn om dat ook aan te passen in de handleiding? Zeggen jullie dan dat Erna daar voor verantwoordelijk is of dat Planon functioneel beheer daar voor verantwoordelijk is? Ineke: Volgens mij geldt hier voor alle, voordat we heel veel tijd kwijt zijn, en we al deze vier dingen aflopen. Volgens mij geldt voor overal hetzelfde want als je de redenering doortrekt dan zou dat dus betekenen dat er voor heel veel mensen moeten kunnen muteren in een handleiding en de vraag is of dat wenselijk is. Ik snap wel als er een veldje aangepast wordt dat je je dan moet afvragen of je dan de hele handleiding moet aanpassen. De regie voor het hele geheel ligt wat mij betreft bij toch centraal. Zouden andere mensen hierop willen reageren. Vinden zij ook dat het voor alle vier hetzelfde is of vinden jullie dat er wel verschillen zijn? Giel: Ik vind wel hetzelfde en ik vind wel dat er een kanttekening bij gemaakt moet worden dat de procesmanager of key-user in dit verhaal informerend kan zijn. Dus wanneer er een wens is of een verandering van de omgeving dan snap ik heel goed dat hier input voor nodig is. Bonno: Ja mee eens. Jan: Ja eens. Barthe: Ik ook. Ook nog mensen die het er niet mee eens zijn of iets anders denken? Giel: Daniël dan moet je iemand aannemen. Daniël: Daar ben ik ook bang voor maar we gaan het zien. Dat is ook het moeilijke in deze discussie want iedereen wil natuurlijk het liefste dat iemand anders het doet, dat willen wij ook, alleen wij merken. Daarom hebben we deze opdracht ook gegeven, dat we toe moeten naar een werkbaar iets voor iedereen. Wat daar dan de uitkomst van is daar gaan we dan mee aan de slag en wat daar haalbaar van is dat gaan we zien. Inderdaad er is een mogelijkheid dat er iemand bij moet. Oké dan is de uitkomst dat iedereen vind dat het centraal belegd moet worden, eventueel bij een servicedesk of een Planon functioneel beheer, in ieder geval iemand die er veel verstand van heeft. Dit was alweer het laatste onderdeel van waar ik jullie mening over wilde horen. Vandaar dat we ook al zijn aangekomen bij de afsluiting.

Afsluiting:

Ik ben hele benieuwd of jullie nog vragen hebben of nog aanvullingen of opmerkingen. Ik zou ook graag horen wat jullie er van vonden en wat ik eventueel de volgende keer nog zou kunnen verbeteren dus roep maar. Bonno: Qua verbetering zou ik zeggen, want volgens mij werk je op een telefoon, klopt dat? Nee op mijn laptop. Bonno: Ik heb nu een heel apart smal beeld alsof je op je telefoon zit, geen idee hoe dat komt. Dat zou een verbetering kunnen zijn, voor de rest vind ik de opzet wel grappig, je gaat meteen alle meningen horen dat werkt best leuk. Oké bedankt voor de tip, andere nog aanvullingen of opmerkingen? Overeenkomstige instemming. Zijn er dan verder nog vragen of was alles wel duidelijk? Overeenkomstige instemming. Giel: Hoe gaat het nu verder met het onderzoek of komt er nog een vervolgactie uit? Dit was mijn laatst onderzoeksmethode en dat ga

ik nog transcriberen en coderen. Mijn bevindingen hier uit ga ik allemaal noteren ook vanuit andere onderzoeksmethodes, daar komt dan een conclusie uit. 25 mei ga ik het dan uiteindelijk presenteren en wat de vervolgstappen zouden zijn dat is dan aan het team van Daniël. Giel: Oké duidelijk. Dan wil ik jullie heel erg bedanken voor jullie tijd en dat jullie bruikbare inbreng hebben gegeven en jullie goed mee wilde denken. Graag gedaan, succes en afscheid gezamenlijk.