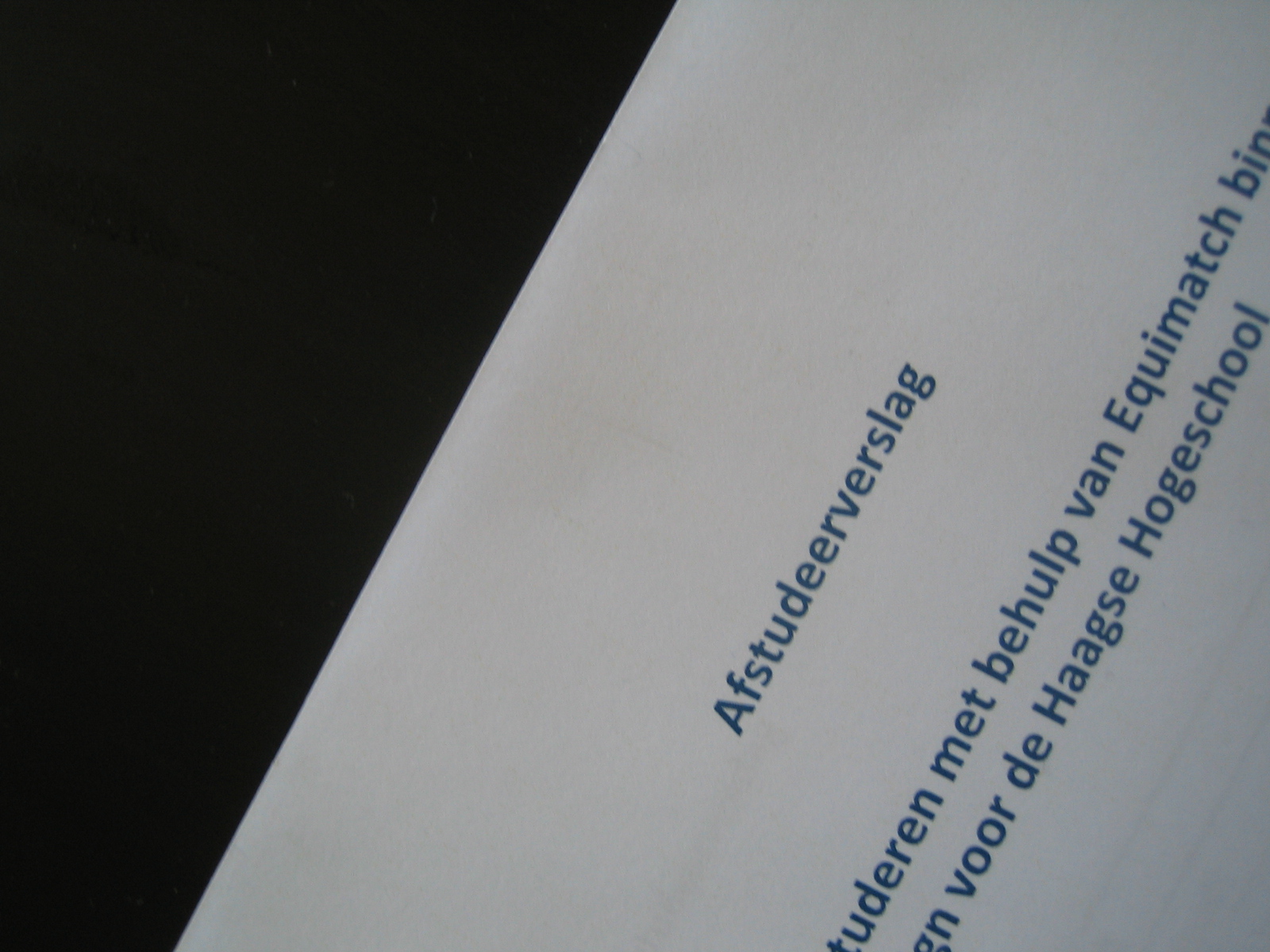
# Afstudeerverslag

# Stage lopen en afstuderen met behulp van Equimatch binnen IT & Design voor de Haagse Hogeschool



Geschreven door: Mark Klingens

Studentnummer: 20023451

Opdrachtgever: De Haagse Hogeschool

Vertegenwoordigd door: Dhr. F. Bögels

Versienummer: 1.10

# Statuspagina

Naam Document: Afstudeerverslag

Versie: 1.10

Datum: 16-3-15

Auteur: Mark Klingens

## Wijzigingsbeheer

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Datum** | **Versie** | **Betreft** |
| 21-03-14 | 1.0 | Initiële opzet |
| 11-05-14 | 1.1 | Hoofdstuk toegevoegd |
| 12-06-14 | 1.2 | Aanpassing werkstuk |
| 04-07-14 | 1.3 | Hoofdstukken toegevoegd |
| 14-08-14 | 1.4 | Grote wijziging van verslag |
| 14-09-14 | 1.5 | Kleine wijziging nav feedback |
| 01-10-14 | 1.6 | Grote wijziging nav overleg |
| 01-12-14 | 1.7 | Lay-out aanpassing |
| 01-02-15 | 1.8 | Proces evaluatie |
| 20-02-15 | 1.9 | Competentie en conclusie |
| 10-03-15 | 1.10 | Aanpassing nav TTA |

## 

# Referaat

Mark Klingens, Afstudeerverslag, Haagse Hogeschool, Maart 2013, “Stage lopen en afstuderen met behulp van Equimatch binnen IT & Design voor de Haagse Hogeschool”

Op de faculteit IT & Design ondervinden medewerkers problemen met het gebruik van Equimatch en de daarbij behorende processen. Dit verslag beschrijft de activiteiten en processen die zijn uitgevoerd.

* Er heeft een knelpuntenanalyse plaatsgevonden
* De technische infrastructuur is in kaart gebracht.
* Alle processen zijn in kaart gebracht met betrekking tot de applicatie.

Op basis van deze gegevens is een adviesrapport uitgebracht. Het adviesrapport geeft aanbevelingen om de problemen met betrekking tot Equimatch en de daarbij behorende processen op te lossen.

Trefwoorden:

* Haagse Hogeschool
* Afstudeeropdracht
* Equimatch
* Equibrowser
* UML activiteitendiagram
* UML Business Process Diagrams

# Voorwoord

Hier ligt het afstudeerverslag van mijn afstudeerproject aan de Haagse Hogeschool van de opleiding Business IT & Management (BIM). De opdracht is uitgevoerd in opdracht van Dhr. Frans Bögels. Hij is werkzaam als docent en afstudeerbegeleider voor de BIM opleiding.

Ik wil graag mevrouw Heijne bedanken voor de mogelijkheid om mijn studie af te ronden na zo’n lange tijd. Verder wil ik Dhr. Bögels bedanken voor zijn geduld en inzet. Ook wil ik dhr. Van Toorenburg en dhr. Goes bedanken voor de begeleiding die zij hebben gegeven gedurende dit project. Verder wil ik de heer van Doorn bedanken voor zijn feedback. Als laatste wil ik mijn familie en vrienden bedanken voor hun steun tijdens mijn ziekte en mijn afstuderen.

# Inhoudsopgave

Inhoudsopgave 5

1. Inleiding 6

2. Fase 0: Opstarten van het project 7

2.1 Organisatiebeschrijving 7

2.2 Opdrachtomschrijving 11

2.3 Opstarten van fase 0 12

3. Uitval wegens ziekte 17

4. Fase 1: Infrastructuur van de HHS 19

4.1 Gebruikte zoekmethodieken voor het project 19

4.2 Achtergrondonderzoek van Equimatch en Equibrowser 22

4.3 Interviews met key-users en beheerders van ICT & Design 23

4.4 Werkwijzen van andere academies 27

4.5 Opstellen van het “Rapport huidige situatie” 31

5. Fase 2: Knelpunten van Equimatch en de bedrijfsprocessen 37

5.1 Uitloop van fase 1 37

5.2 Opstellen van het analyserapport. 39

6. Fase 3: Verbeteringen voor de toekomst 42

6.1 Evaluatie van het analyserapport 42

6.2 Onderzoek naar oplossingen 43

6.3 Totstandkoming van het adviesrapport 45

7. Projectevaluatie 50

7.1 Procesevaluatie 50

7.2 Evaluatie van de (tussen)producten 52

8. Beschrijving competenties en beroepstaken volgens de STARR methode. 55

9. Conclusie 64

Bronnenlijst 66

Figurenindex 67

Tabellenindex 68

Begrippenlijst 69

Bijlage 1 70

Bijlage 2 71

Bijlage 3 72

Bijlage 4 73

Bijlage 5 74

# Externe Bijlagen

Bijlage A: Project Initiatie Document

Bijlage B: Rapport Huidige Situatie

Bijlage C: Analyserapport

Bijlage D: Adviesrapport

Bijlage E: Interview- en enquêteverslagen

# Inleiding

In dit verslag zullen de processen en activiteiten worden weergegeven die ik gedurende het project heb uitgevoerd. Tevens zullen de gemaakte keuzes worden weergegeven. Ook zal worden weergegeven wat er wel en niet goed is gegaan.

De opdrachtgever van de Haagse Hogeschool (dhr. Bögels) heeft aangegeven dat de Equimatch applicatie niet goed werkt voor degene die zich bezig houden met het afstuderen proces. Hij heeft aan mij gevraagd om hiernaar te kijken. Het gaat hem voornamelijk om hoe dat binnen de faculteit IT & Design gebruikt wordt.

Het doel van mijn afstuderen is dus ook onderzoek te doen naar de Equimatch applicatie en naar de ervaring van de medewerkers die ermee werken. De knelpunten zijn vastgesteld en op basis daarvan is er een adviesrapport geschreven.

In hoofdstuk 2 heb ik kort de organisatie van de Haagse Hogeschool beschreven. Verder wordt in dit hoofdstuk de eerste stappen beschreven behorende bij dit project. Kort gezegd is dit de fase 0 van het project: “Opstarten van het project”.

In hoofdstuk 3 heb ik een beschrijving gegeven van mijn ziekte die een belemmering vormde voor mijn afstuderen.

In hoofdstuk 4 staat beschreven hoe het verloop van fase 1 is gegaan. Deze fase gaat over de beschrijving van de infrastructuur en welke objecten betrokken zijn bij het stage- en afstudeerproces. Elke stap in deze fase wordt benoemd en er wordt uitgelegd waarom ik tot de gemaakte keuzes kwam.

Hoofdstuk 5 zal gaan over de gevonden knelpunten. Daar zal stil worden gestaan bij de gevonden problemen die in fase 1 aan bod zijn gekomen. Uiteraard worden daar dan conclusies aan verbonden. Dit hoofdstuk gaat voornamelijk over fase 2 van het project.

In hoofdstuk 6 is de totstandkoming beschreven van het adviesrapport dat ik heb opgesteld voor de opdrachtgever. Onderdeel van deze fase is ook hoe het rapport is ontvangen. Ook wordt beschreven welke keuzes ik heb gemaakt hoe het advies is verwoord.

In hoofdstuk 7 wordt de procesgang van het project geëvalueerd evenals de tussen- en eindproducten van het project. Deze evaluatie is vrij globaal om zo een helikopterblik te bereiken.

Hoofdstuk 8 gaat over de evaluatie van de behaalde doelen van de competenties en beroepsactiviteiten conform de STARR methode.

In hoofdstuk 9 wordt de conclusie van dit afstudeerproject weergegeven.

# Fase 0: Opstarten van het project

In dit hoofdstuk zal ik een beeld schetsen van de Haagse Hogeschool als organisatie. Verder zal stil worden gestaan bij de gebruikte projectparameters: dus welke methoden en technieken gebruikt worden. Ook zal stil worden gestaan welke activiteiten in deze fase aan de orde komen.

## Organisatiebeschrijving

In dit hoofdstuk heb ik de Haagse Hogeschool als organisatie beschreven.

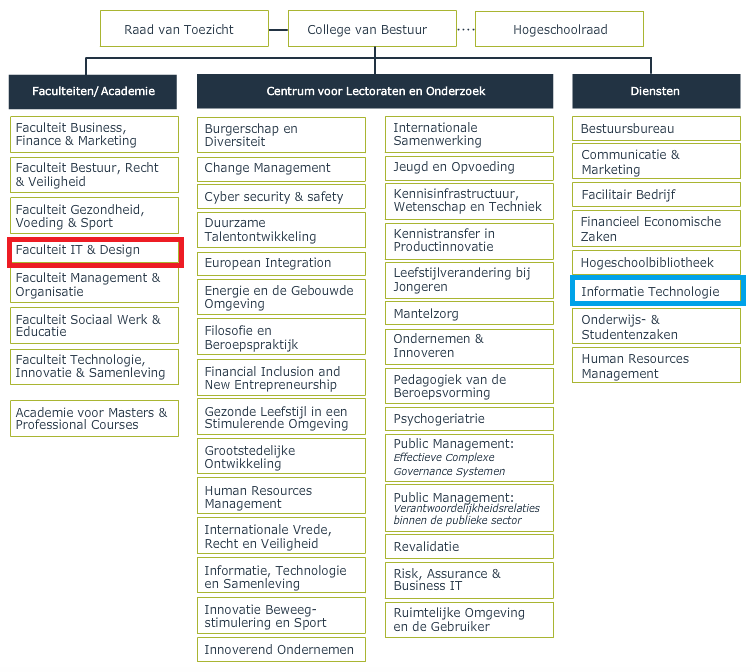
Deze beschrijving is nodig zodat men een duidelijk beeld heeft over de organisatie waarin ik onderzoek uitvoer.

### Structuur

De Haagse Hogeschool is een opleidingsinstituut voor het hogere onderwijs. Zij hebben 3 vestigingen in Den Haag, Delft en Zoetermeer. De Haagse Hogeschool geeft les aan ruim 21.000 studenten en dit doen ze voor ruim 62 opleidingen. De studenten kunnen voltijd, deeltijd en duale opleidingen volgen.

De Haagse Hogeschool heeft de volgende organisatiestructuur.

Mijn onderzoek zal zich met name focussen op de faculteit IT & Design en de Dienst Informatie Technologie die in het figuur respectievelijk in het rood en blauw zijn aangegeven.



Figuur Organigram Haagse Hogeschool (HHS, 2014)

De Haagse Hogeschool biedt de volgende opleidingen aan:

* 42 voltijd bachelor opleidingen. Daarvan zijn 11 opleidingen Engelstalig dan wel een Engelstalige variant.
* 21 deeltijd bachelor opleidingen.
* 10 duale bachelor opleidingen.
* 3 Associate degree opleidingen Facility Management , Bedrijfseconomie en Projectleider Techniek.
* 7 masteropleidingen.
* 27 posthbo-opleidingen, trainingen en masterclasses.

(HHS opleidingen, 2014)  
  
Er werken 1932 medewerkers op de Haagse Hogeschool. 65% procent van deze medewerkers is onderwijzend personeel. De rest is ondersteunend personeel.

Mijn afstudeeropdracht gaat voornamelijk over de faculteit IT & Design. Deze is in figuur 1 in het rood aangegeven.

### College van Bestuur

Het College van Bestuur is verantwoordelijk voor de totstandkoming van het hogeschoolbeleid en coördineert de dagelijkse leiding van de hogeschool, binnen het kader van de beleidsplannen.

(HHS Leiding, 2014)

Het college van bestuur bestaat uit 3 medewerkers: mr. L.K. Geluk met als functie voorzitter, dr. M.S. Menéndez met als functie lid en drs. J.W. Lintsen met als functie lid van het college van bestuur.

### Raad van toezicht

De raad van toezicht controleer het beleid van het college van bestuur en op de dagelijks zaken in de hogeschool.

Binnen de raad van toezicht werken 7 mensen.

### Hogeschoolraad

De leden van de hogeschoolraad bespreken samen met het college van bestuur zaken die de hogeschool aangaan. Daarvan is de begroting een belangrijk onderdeel.

### Lectoraten

Een lectoraat bestaat uit lectoren en kenniskringen. Een lector is behalve een docent ook iemand die onderzoek verricht vanuit zijn specialisatie. Zijn kenniskring bestaat uit mede-docenten van verschillende specialisaties die kunnen assisteren met het onderzoek.

### Diensten

De verschillende afdelingen onder diensten verrichten allerlei ondersteunende taken voor studenten en docenten en zorgen voor een goede werking binnen de Haagse Hogeschool.

De Haagse Hogeschool heeft de volgende diensten:

* Bestuursbureau Hogeschool
* Bibliotheek
* Centrale Studenten Inschrijving
* Communicatie & Marketing
* Facilitair Bedrijf
* Financieel Economische Zaken
* Informatie Technologie (IT) - Bedrijfsbureau
* Informatie Technologie (IT) - IT-servicedesk
* Onderwijs- en studentenzaken
* Human Resources Management

### Dienst Informatie Technologie

Voor mijn afstudeeropdracht heb ik voornamelijk contact gehad met de medewerkers van de Dienst Informatie Technologie. Zij zijn verantwoordelijk voor de inrichting, ontwikkeling, innovatie en beheer van de architectuur en infrastructuur van informatievoorziening systemen met de daarop draaiende applicaties, alsmede voor het ondersteunen van gebruikers. (Informatie technologie, 2015). Zij maken onder andere gebruik van ITIL voor het beheren van hun diensten. Deze dienst is in figuur 1 in het blauw aangegeven.

### IT & Design

Binnen de faculteit IT & Design wordt lesgegeven in een aantal opleidingen.

Dit zijn:

* Business ICT & Management (BIM)
* Communicatie & Multimedia Design (CMD)
* Informatica (I)
* Informatiedienstverlening en –management (IDM)
* Information Security Management (ISM)
* Netwerk Open Hogenschool – Informatica (I)
* Technische Informatica (TI)

ICTM @ Work is een onderdeel van de administratie van de faculteit IT & Design. Zij zijn verantwoordelijk voor de administratieve afhandeling van stagiaires en afstudeerders binnen IT & Design.

De focus van mijn afstudeerproject ligt voor een belangrijk deel bij de faculteit IT & Design. Deze faculteit is in figuur 1 in het rood aangegeven.

**Belangrijk:**

Gedurende mijn afstudeerperiode zijn de academies in ieder geval van naam gewijzigd. Academies worden nu faculteiten genoemd. Ik zou graag adviseren om bijlage 1 erbij te houden bij het lezen van het afstudeerverslag. Mochten er onbekende namen en afkortingen van academies voorkomen, verwijs ik dus graag naar bijlage 1.

## Opdrachtomschrijving

Dhr. Bögels is de opdrachtgever en geeft les aan de Business IT & Management opleiding (afgekort BIM) van de Haagse Hogeschool. Ook is hij afstudeercoördinator voor de BIM opleiding. De opdrachtgever heeft aangegeven dat er veel klachten zijn over het gebruik van de Equimatch applicatie binnen de Haagse Hogeschool (afgekort HHS). Dat is een applicatie die gebruikt wordt voor studenten en docenten bij het inschrijven van stages en afstudeerprojecten. De Equimatch applicatie wordt beheerd door de Dienst Informatie Technologie.

De opdrachtgever heeft aan mij gevraagd om te inventariseren of de afstudeerbegeleiders van de faculteit IT & Design en de afdeling ICT & Media @ Work tevreden zijn over de Equimatch 5 applicatie. Het verzoek is om te inventariseren of er knelpunten zijn over het gebruik van deze applicatie en om daar een analyserapport van te schrijven, mochten deze knelpunten er zijn. Op basis van het analyserapport dient een adviesrapport te worden geschreven en een functioneel ontwerp aan te dragen die deze knelpunten verhelpen.

Wel is de focus verschoven, van onderzoek van technisch design naar de bedrijfsprocessen die betrokken zijn bij het gebruik van deze applicatie.

De informatie over de geconstateerde problemen zal worden achterhaald via interviews. Aan de hand daarvan zal via UML modelleringstechnieken alle processen die te maken hebben met Equimatch in kaart worden gebracht. Uiteindelijk zal een adviesrapport worden gegeven aan de opdrachtgever met een aantal punten ter verbetering.

## Opstarten van fase 0

In deze fase worden afspraken gemaakt met de opdrachtgever, planningen gemaakt en afbakeningen gedefinieerd voor deze opdracht.

Op basis van deze gegevens ga ik onderzoeken hoe dit project opgezet gaat worden.

Bij het starten van het project ben ik gelijk begonnen met het opstellen van mijn PID. Voor het opstellen van het PID heb ik gebruik gemaakt van het afstudeerplan.

### Gebruikte methoden en technieken

Al vanaf het eerste begin had ik besloten om gebruik te maken van de PRINCE2 methodiek. De PRINCE2 methodiek is een methodiek waar ik ervaring mee heb. Daarnaast heb ik voor PRINCE2 gekozen omdat er in elke fase verificatie plaats vindt van de opdrachtgever. De opdrachtgever kan elke fase aangeven of de gehaalde (tussen)doel is gehaald. Dat maakt het risico dat de opdrachtgever niet tevreden is over het einddoel naar mijn mening kleiner.

Ik heb andere methodieken overwogen; dat zijn de watervalmethodiek en SCRUM. Zowel de watervalmethodiek als SCRUM wordt met name gebruikt voor software ontwikkeling, waar hier geen sprake van is. Daarnaast kan SCRUM niet gebruikt worden vanwege de beperkte grootte van het project (één projectmedewerker die tevens de projectmanager is).

De opdrachtgever is akkoord gegaan met de PRINCE2 methodiek; ook hij heeft ervaring met de methodiek. Wel heb ik nog onderzocht of de methodiek voldeed aan een project van deze grootte en dat was het geval. Er is één opdrachtgever die tevens de stuurgroep is en één projectmedewerker die ook gelijk de rol heeft van projectmanager.

Ik maak gebruik van de volgende processen binnen PRINCE2:

* Opstarten van het project
* Initiëren van het project
* Dirigeren van het project
* Beheersen van een fase
* Managen van productoplevering
* Managen van faseovergangen
* Plannen maken
* Afsluiten van het project

Deze fase zegt het al: In deze fase heb ik gebruik gemaakt van het proces “Opstarten van het project” van PRINCE2.

### Procesverloop

Allereerst ben ik begonnen met het opstellen van de business case en op basis van de Business Case is het Project Initiatie Document (afgekort PID) opgesteld.

Voor het opstellen van de business case en het project initiatie document heb ik het boek “Projectmanagement volgens PRINCE2” van Peter Janssen (Peter Janssen, 2003) gebruikt.

### 

### Resultaten van het opstarten van het project

De business case is na een aantal wijzigingen goedgekeurd en op basis daarvan ben ik de PID gaan opstellen. Hiermee is de fase “Opstarten van een Project” afgerond.

Hieronder volgt een korte beschrijving zoals die in de PID is opgesteld.

**Planning**

Het project heeft de volgende fasen:

• Fase 0: Opstarten van het project

• Fase 1: Infrastructuur van de HHS

• Fase 2: Knelpunten van stages en afstuderen

• Fase 3: Verbeteringen voor de toekomst

Fase 0: Opstarten van het project

In deze fase is het PID opgeleverd.

Fase 1: Infrastructuur van de HHS

In deze fase wordt alle informatie vergaart die nodig is om in fase 2 het analyserapport te schrijven.

Fase 2: Knelpunten van stages en afstuderen

In deze fase wordt het analyserapport opgesteld. Als dit rapport klaar is, wordt dit opgeleverd aan de opdrachtgever. Er is een afspraak gemaakt dat andere belanghebbenden een kopie mogen hebben als zij dat willen.

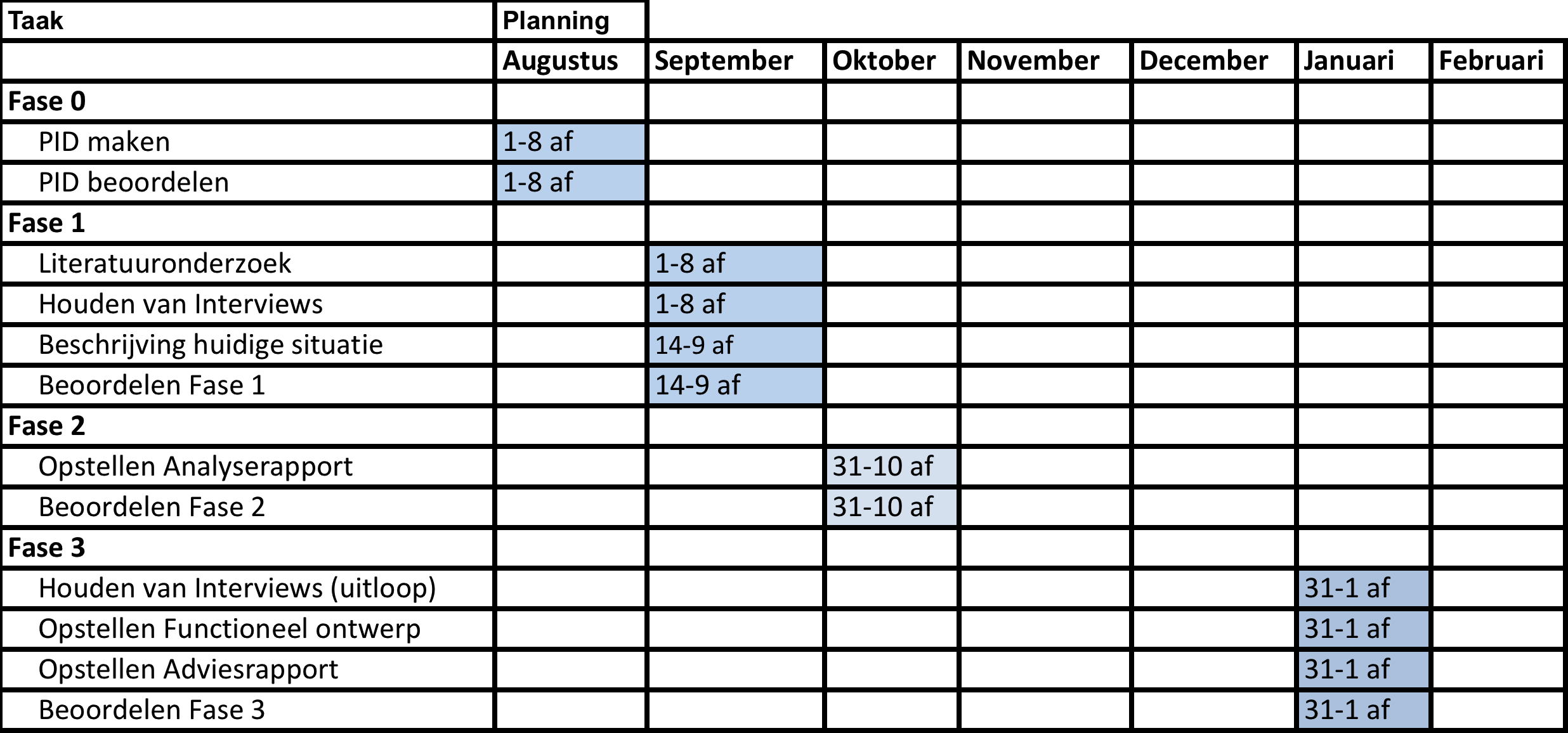
Fase 3: Verbeteringen voor de toekomst

In deze fase wordt het adviesrapport beschreven. Daarin worden adviezen gegeven om eventuele knelpunten op te lossen.

Het project heeft een aantal keer uitstel gekregen vanwege uitval door ziekte (zie hoofdstuk 3). De planning is middels voorzichtige schattingen tot stand gekomen.

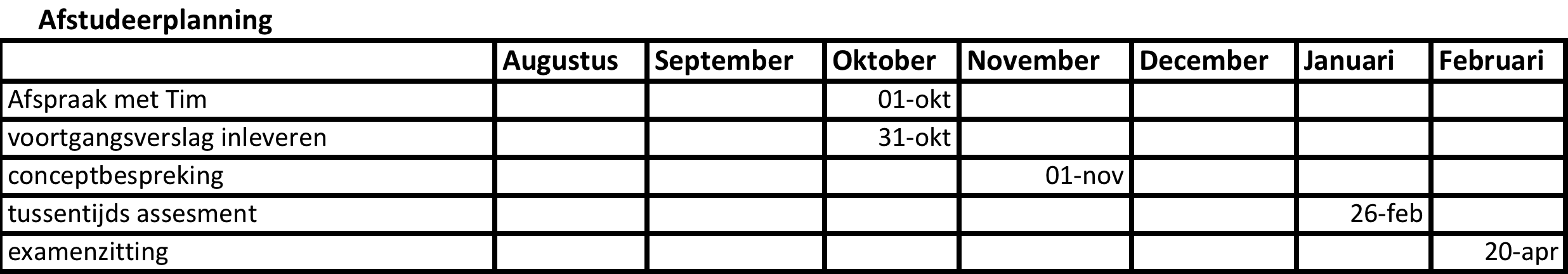
Uiteindelijk heb ik de volgende Projectplanning gemaakt.

Tabel Projectplanning



De Afstudeerplanning ziet er als volgt uit:

Tabel Afstudeerplanning



**Scope**

De scope is opgesteld in samenwerking met de opdrachtgever opgesteld. Punt 4 is toegevoegd bij de scopeverbreding (zie hoofdstuk 4.4).

Ik heb de scope van de opdracht als volgt gedefinieerd:

1. De focus ligt bij de faculteit IT & Design.
2. Er wordt gekeken naar het gebruik van de Equimatch applicatie en de daarbij behorende Equibrowser applicatie binnen de faculteit.
3. De bedrijfsprocessen bij het gebruik van Equimatch en Equibrowser applicaties zijn daarbij in beeld gebracht.
4. Aangezien Equimatch en Equibrowser voor een belangrijke mate betrokken zijn bij het stage lopen en afstuderen zijn ook deze processen in beeld gebracht.

**Risico-analyse**

De volgende risico’s zijn gedefinieerd, inclusief de tegenmaatregel:

Tabel Risico-analyse

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Risico** | **Kans** | **Impact** | **Type** | **Tegenmaatregel** |
| Medewerkers niet bereid mee te werken met interviews | Klein | Groot | Onderzoek | Vraag om goedkeuring van de opdrachtgever |
| Krijg te weinig informatie van de betrokken medewerkers | Klein | Groot | Onderzoek | Plan een vervolg afspraak in met de betreffende medewerker |
| Te weinig kennis van UML datamodelleren | Middelmatig | Groot | Verslaglegging | Plan momenten om kennis te verbreden |
| Verzoek tot toegang Equimatch wordt geblokkeerd | Middelmatig | Middelmatig | Onderzoek | Vraag om mee te kijken met een medewerker |
| Uitvallen wegens ziekte | Groot | Groot | Allebei | Afspraken om ziekte heen plannen en vragen om hier rekening mee te houden |
| Afstand van huis tot de Haagse Hogeschool | Groot | Klein | Onderzoek | Duidelijke afspraken plannen |

De risico’s heb ik samengesteld door in te schatten welke knelpunten er mogelijkerwijs kunnen optreden tijdens het project.

Het risico van te weinig kennis van datamodellering heb ik afgevangen door recente readers te lezen over datamodellering.

Er is afgesproken dat elke communicatie van en naar medewerkers en docenten van de HHS ook gestuurd wordt naar de opdrachtgever zodat hij op de hoogte wordt gehouden van communicatie tussen mij en gebruikers.

Afstand huis tot school was geen probleem. Reistijd is ongeveer 45 minuten.

**Voor- en nadelen**

Bij het maken van de business case had ik de voor- en nadelen van het project als volgt gedefinieerd.

Voordelen

• Een duidelijke analyse van de knelpunten van de bedrijfsprocessen als de applicatie van Equimatch en Equibrowser.

• Advies voor optimalisatie van de betrokken knelpunten. Dat kan tijdsbesparing opleveren.

Nadelen

• Tijdsinvestering van zowel de opdrachtgever als de betrokken key-users. Ik heb enquêtes en interviews gehouden. Dit kostte afhankelijk van de persoon, een uur tot 40 uur gedurende het afstudeerproces.

De opdrachtgever heeft na het opstellen van de business case en het PID akkoord gegeven op het project. Daarmee kon het project beginnen.

Wel is gedurende het project het PID 6x aangepast. Dat heeft te maken met mijn ziekte (zie hoofdstuk 3). Behalve de uitloop is de naam van het project 2x gewijzigd, de scope is verbreedt en het doel en probleemstelling waren aangepast. Voor een beschrijving van deze ontwikkelingen verwijs ik graag naar de volgende hoofdstukken.

# Uitval wegens ziekte

Dit hoofdstuk legt uit waarom mijn afstudeerproject een aantal keer is uitgelopen. In dit hoofdstuk ga ik kort in op mijn ziekte en de gevolgen die het had op mijn afstuderen.

Ik heb in November 2013 te horen gekregen van mijn neuro-oncoloog in het Erasmus-MC (Daniel den Hoed) dat ik behandeld moest worden voor mijn goedaardige hersentumor. Deze tumor is een graad 2 glioom die zit gezeteld in het prefrontale hersencortex. Deze hersentumor heb ik al een aantal jaar, maar was zodanig gegroeid dat ik behandeld moest worden. Gezien de vorm en de ligging werd er besloten om een chemokuur te gaan starten. Deze chemokuur hield in dat ik dat 5 dagen per maand medicijnen moest gaan slikken.

Wel had ik ontzettend veel moeite gedaan om uiteindelijk in de afstudeerfase te komen. Ik was dus niet van plan om mijn studie hiervoor opnieuw te gaan afbreken. Ik had in goed overleg besloten om mijn studie voort te zetten en de symptomen die mijn behandeling zou veroorzaken voor lief te nemen.

Tijdens de behandeling had ik last van de volgende symptomen:

* Inspanningshoofdpijn
* Spierpijn
* Slaperigheid
* Misselijkheid
* Moeheid
* Verminderde afweer
* Concentratieproblemen

Het symptoom dat de meeste impact heeft gehad op mijn studie en privéleven was de inspanningshoofdpijn. Na een uur werken kreeg ik last van een vreselijke hoofdpijn. Het negeren van de hoofdpijn leverde epilepsieaanvallen op. Deze symptomen werden minder erg hoe langer ik de pillen niet hoefde te slikken.

Ook had ik veel last van concentratieproblemen. Dit trad voornamelijk tijdens de chemokuur zelf op. Ook na de chemokuur voor die maand had ik moeite om mij te concentreren op mijn afstuderen.

Verder had ik erg veel last van moeheid. Ik sliep elke dag wel een paar uur tussen de middag. Tijdens de chemokuur zelf sliep ik gemiddeld 12 uur per dag tijdens die periode kon ik ook niet werken aan mijn afstuderen.

Ook heeft deze behandeling een mentale impact gehad. Daarmee bedoel ik dat onder behandeling was van een maatschappelijk werker.

Verder ben ik in September 2014 getroffen door een heftige voorhoofdholte ontsteking. Deze ontsteking duurde ongeveer 6 weken, waardoor ik niet of nauwelijks kon werken. Voor deze behandeling waren 3 antibiotica kuren nodig. Door deze ziekte heeft mijn afstuderen nog een verlenging nodig gehad.

Het hoeft verder niet te verbazen dat door mijn ziekte en behandeling mijn studie 6x is uitgelopen.

Aangezien ik niet van te voren kon inschatten wat de impact van de ziekte op mijn afstuderen had, hield ik de initiële opleverdatum aan. Verder gaf de neuro-oncoloog aan dat de impact verschilt per persoon.

Ik had daarbij de volgende (initiële) opleverdata voor afronding van mijn project:

* 15 Mei 2014
* 31 Mei 2014
* 31 Augustus 2014
* 14 December 2014
* 14 Januari 2015
* 14 Maart 2015

Elke keer als de deadline niet gehaald werd, maakte ik nieuwe afspraken met de afstudeerbegeleider.

Ook heb ik met de afstudeerbegeleider afgesproken dat er elke week een statusupdate naar hem gemaild wordt met betrekking tot mijn voortgang.

Er zijn geen exception reports opgesteld gedurende het project met betrekking tot mijn uitval. Wel is dit dus mondeling (of via mail) doorgegeven.

Later heb ik ook met de examinatoren nieuwe afspraken gemaakt op het moment dat de deadline niet gehaald werd.

Als laatste wil ik melden dat per December 2014 de behandeling succesvol is afgerond. De MRI’s hebben laten zien dat de tumor is gekrompen. Ik mag in 2015 weer gaan werken.

# Fase 1: Infrastructuur van de HHS

Deze fase beschrijft fase 1; de informatievergaring die plaats vindt bij dit project. Elke taak heeft een eigen paragraaf. Hieronder staan de taken die ik gedurende deze fase heb uitgevoerd.

De eerste paragraaf beschrijft de gebruikte zoekmethodieken voor dit project.

Hieronder staan de paragraven aangegeven.

* Gebruikte zoekmethodieken voor het project
* Achtergrondonderzoek van Equimatch en Equibrowser
* Interviews met key-users en beheerders van ICT & Design
* Werkwijze van andere faculteiten
* Opstellen van het “Rapport huidige situatie”

## Gebruikte zoekmethodieken voor het project

Deze paragraaf heeft als enige paragraaf een ander lay-out in vergelijking met komende paragrafen. De “Procesverloop” en “Resultaat” zijn nauw verweven met elkaar. De reden hiervoor was, was dat het resultaat van de methodiek het procesverloop verderop bepaalde.

Ter verduidelijking staat ook de toepassing van de onderzoekmethodieken beschreven bij het achtergrondonderzoek.

Voor dit project heb ik dus de sneeuwbalmethodiek, Big6™ (Nel Verhoeven, 2014) en de “5w’s en een h” methodiek (Blok 7, 2013) gebruikt.

Met “5w’s en een h” bedoel ik: “Wie, Wat, Wanneer, Waar, Waarom en Hoe”

De reden dat ik voor deze methoden hen gekozen is, is omdat ik ervaring heb met het gebruik van deze methoden. Deze methoden heb ik eerder toegepast op mijn werk en in colleges.

De sneeuwbalmethodiek houdt in dit geval in dat ik zo breed mogelijk zoek naar informatie over Equimatch en Equibrowser. Alle informatie die daaruit voortkomt gebruik ik ook om weer verder te zoeken.

Zo heb ik bij het zoeken naar informatie gezocht naar de fabrikant. Op de website (Equinox (2014)) heb ik vervolgens alle webpagina’s bekeken van de fabrikant. Dat heeft mij een indruk gegeven wat de Equimatch en Equibrowser applicatie is. Tevens geeft het mij een antwoord op “Wat” en “Waarom” de applicatie is. Op basis daarvan weet ik dus wat nog onbekend is.

Ik ben daarop van zoekmethodiek gewisseld. Daarmee bedoel ik dat van de sneeuwbalmethodiek naar de Big6™ methodiek gegaan bent. Deze methodiek kan mij een leidraad geven voor het vergaren van alle vermiste informatie. Deze methode is zeer toepasselijk in mijn situatie.

Deze methode heb ik overigens later opnieuw toegepast bij de verbreding van de scope. Bij de verbreding van de scope (zie hoofdstuk 4.4) zijn de vragen hetzelfde gebleven, alleen heb ik de vragen gesteld aan de key-users van de andere academies.

Big6™ bestaat uit de volgende stappen:

1. Definieer de zoekopdracht
2. Bepaal waar je gaat zoeken
3. Zoekstrategie
4. Bestudeer de resultaten
5. Organiseer de informatie
6. Evalueer het resultaat

Op basis van de resultaten is Stap 1 van de Big6 methodiek al gedefinieerd: Welke informatie ik ga zoeken.

De informatie die ik niet heb, waar ik dus naar moet zoeken:

* Wie gebruikt / beheert de applicaties?
* Wanneer worden die applicatie gebruikt?
* Waar worden die applicaties gebruikt (en dan specifiek, welke academies, opleidingen, etc)?
* Hoe worden die applicaties gebruikt?

Vervolgens ben ik gaan nagegaan wie deze informatie wel zou hebben (Stap 2 van Big6). Aangezien bijna elke organisatie wel ITIL gebruikt en daarmee bekend bent ben ik gelijk gaan zoeken naar wie de key-users en beheerders zijn van de applicaties.

In stap 3 bepaal ik dat hier in eerste instantie interviews moeten worden gehouden met de key-users / beheerders van de applicaties. Ook zijn er geen handleidingen e.d. aanwezig te zijn op de website.

Voor stap 4 ga ik de key-users en beheerders vragen naar instructies en handleidingen ed. Ik verwacht dat de handleidingen geen duidelijkheid gaan geven over het bedrijfsproces binnen de HHS, omdat ik verwacht dat het proces complex zal zijn. Als er interviews zouden worden gehouden zijn dat half gestructureerde interviews (Nel Verhoeven, 2011) .

Om de informatie te kunnen achterhalen moet ik dit wel in de juiste volgorde afhandelen (stap 5 van Big6). Ik heb de volgende volgorde opgesteld:

1. Opzoeken wie de key-users en beheerders zijn.
2. Opvragen van documentatie van de applicaties en bedrijfsprocessen aan key-users en beheerders.
3. Met opdrachtgever de applicaties bekijken.
4. Opstellen van interviews voor key-users en beheerders.
5. Opstellen van enquêtes voor key-users van andere academies.

Het is voor mij belang om eerst de gebruikers te identificeren van de applicaties voordat ik verder ga. De mededeling dat “men ontevreden was” is voor mij onduidelijk genoeg om daar eerst antwoord op te krijgen (1).

Aan de hand van documentatie kan men vaak al de werking duidelijk krijgen van applicaties(2)

Om een beeld te krijgen van de applicatie wou ik dit zelf ook bekijken, zodat ik een indruk had wat de applicaties precies is en doet (3).

Aan de hand daarvan kan ik interviews gaan voorbereiden en houden met key-users, beheerders en uiteraard de opdrachtgever (4 en 5).

Voor stap 6 (Evalueer het resultaat) ben ik gaan kijken of het resultaat voldoende was. Bij de scopeverbreding heb ik deze stappen nog een keer doorlopen. In eerste instantie zou ik alleen de key-users en beheerders interviewen van de ICT-dienst en IT & Design. Bij de scopeverbreding had ik dat uitgebreid naar de key-users van andere academies.

## Achtergrondonderzoek van Equimatch en Equibrowser

Bij het starten van het project had ik nog geen idee hoe Equimatch en Equibrowser eruit ziet. Om dat duidelijk te krijgen heb ik een achtergrondonderzoek uitgevoerd.

Dit proces beschrijft het achtergrondonderzoek dat ik heb toegepast bij de bestudering van de applicaties.

### Procesverloop

Om een beeld te krijgen hoe de applicaties in elkaar steken (conform de sneeuwbalmethodiek) heb ik dus om handleidingen en instructies gevraagd die mij een beeld zou geven, hoe technisch de applicatie in elkaar stak. Aangezien deze er niet zijn, behalve de beschrijving op de website van Equinox, heb ik aan de opdrachtgever gevraagd of ik met hem kan meekijken (en later zelf kijken) naar het gebruik van de applicatie.

Zelf heb ik een aantal jaren ervaring als systeembeheerder (waaronder dus ook applicatiebeheer). Op basis van het meekijken heb ik een aardig beeld van de technische infrastructuur. Ik ben ook zelf gaan kijken welke gegevens Equimatch registreert. Dat heeft mij een beeld gegeven wat er geregistreerd wordt. De key-user van IT & Design (Cindy Luycks) is op mijn verzoek naast mij gaan zitten zodat ik heb kunnen zien wat deze applicatie doet. In eerste instantie dacht ik dat dit het complete beeld gaf “hoe” de applicatie in elkaar zat. Dat klopte ook wel maar achteraf bleek dat dat resultaat alleen geldig was voor de faculteit IT & Design en dus niet voor andere faculteiten.

### Resultaat

Zoals eerder gemeld: deze taak heeft mij antwoord gegeven “wat” de applicatie doet en “waarom” dit gebeurd.

In het kort: de applicatie koppelt studenten aan stages en afstudeerprojecten. Ik kom hier in latere hoofdstukken uitgebreid op terug.

Ik dacht hiermee een goede indruk te hebben over het gebruik van Equimatch.

Ook kreeg ik een indruk van de technische infrastructuur waar Equimatch op draait:

Het is een cliënt / server applicatie met een database daarachter en een IIS koppeling.

Hier kom ik ook later uitgebreid op terug.

## Interviews met key-users en beheerders van ICT & Design

Dit proces beschrijft het benaderen van de key-users en beheerders binnen de HHS voor Equimatch en Equibrowser en de gehouden interviews.

### Procesverloop

Aangezien ik maar een zeer beperkt beeld had en er verder geen handleidingen beschikbaar waren, heb ik besloten om interviews te gaan houden met de key-users. In deze fase heb ik de big6™ methodiek toegepast (Zie hoofdstuk 4.1).

Om duidelijkheid in de processen te krijgen heb ik besloten om interviews te gaan houden. Daarbij heb ik gekozen voor half gestructureerde interviews. Deze type interviews heb ik gedurende het hele project gehanteerd.

De reden dat ik daarvoor heb gekozen is om te zorgen dat de geïnterviewde zich open voelde om te vertellen hoe de processen en applicaties in elkaar zitten, maar ook om te horen wat voor problemen hij / zij ermee heeft.

De opdrachtgever heeft mij vrij gelaten met wie ik interviews heb gehouden. Wel wou de opdrachtgever een kopie van het interviewverslag.

Ook heb ik zoveel mogelijk geprobeerd om fysieke afspraken te maken omdat je dan makkelijk vragen kan stellen die op dat moment naar boven komen.

Verder heb ik de geïnterviewde altijd een kopie van het interviewverslag gegeven zodat die persoon het te allen tijde kan controleren

Ik heb als eerste besloten de key-user van IT & Design te gaan interviewen zodat ik meer zicht zou krijgen op mogelijke problemen met de applicatie binnen de faculteit. Via de opdrachtgever heb ik een naam van een key-user van de faculteit IT & Design gekregen. Ik moest zoveel mogelijk duidelijkheid krijgen in de werking van de applicatie.

Ook heb ik sindsdien afgesproken om een kopie van het interviewverslag te overhandigen, zodat eventuele fouten er uit zouden kunnen worden gehaald teneinde een zo duidelijk mogelijk verslag te krijgen.

Ik heb de namen van de technische en functionele applicatiebeheerder via de Dienst Informatie Technologie achterhaald.

Daarna heb ik een uitgebreid interview gehouden met de opdrachtgever zodat ik meer duidelijkheid zou krijgen in het gebruik van de applicatie.

Als derde interviewde ik de technische applicatiebeheerder (Dhr. Khelifi) om duidelijkheid te krijgen over de technische infrastructuur van de applicatie.

De functionele applicatiebeheerder (Dhr. Van der Lek) zou mij niet verder kunnen helpen, aangezien ik al goed bekend was met de werking van de applicatie. Wel heeft de functionele applicatiebeheerder mij later geholpen aan de namen van de key-users van andere academies.

Op basis van deze interviews kwam ik erachter dat elke academie die gebruik maakt van Equibrowser een eigen werkwijze hanteerde. Tevens zijn de gegevens die Equibrowser toont, verschillend per academie. Dat suggereert een andere werkwijze (of ook wel proces genoemd). Ik ben toen tot de conclusie gekomen dat ik ook key-users van andere academies moesten gaan ondervragen willen we een compleet beeld krijgen hoe de applicatie gebruikt wordt (zie hoofdstuk 4.5).

Uit deze interviews bleek dat de bedrijfsprocessen in kaart moesten worden gebracht om zicht te krijgen hoe het proces verloopt. Het afstudeerproces was al in kaart gebracht door de afstudeercoördinator van de faculteit IT & Design.

Op basis van deze gegevens heb ik een telefonische interview gehouden met de afstudeercoördinator van de faculteit IT & Design (Dhr. Schipper). Het interview met hem ging voornamelijk over het afstudeerproces en het gebruik van Equimatch en Equibrowser. Ik wilde ook weten bij welke andere processen de twee applicaties gebruikt worden.

Aangezien het stageproces niet in kaart is gebracht heb ik twee interviews gehouden met de stagecoördinator van de BIM opleiding (Dhr. De Vries).

### Resultaat

Hieronder staat een korte technische beschrijving van de infrastructuur. Dit is verder beschreven in het Rapport Huidige Situatie. Verder heb ik een aantal mogelijke knelpunten gedefinieerd op basis van de interviews binnen ICT & Design.

Equimatch is een database applicatie die door middel van App-V is geïnstalleerd op werkstations van stagecoördinatoren en afstudeercoördinatoren.

Equimatch en Equibrowser draait op een virtuele server in een VMWare Cloud omgeving (VMware (2014)).

Deze Cloud maakt gebruik van HA en DRS.

De Haagse Hogeschool maakt gebruik van VMware HA. Dit staat voor VMware High Availability (VMware HA, 2015). Dit houdt in dat er een virtuele server draait op 1 fysieke server. Deze fysieke server is gekoppeld aan een aantal andere fysieke servers. Mocht er een hardware defect optreden, dan is VMWare in staat om de virtuele server te migreren naar een andere fysieke server zonder down time. Dit garandeert een 100% uptime bij een hardware defect.

Daarnaast maakt de server gebruik van VMware DRS. Dit staat voor VMware Distributed Resource Scheduler (VMware DRS, 2015). Dat houdt in dat als een fysieke server een hoge CPU / Memory load heeft, de virtuele server automatisch migreert naar een andere fysieke server met een lagere load. Dit garandeert de snelheid van de virtuele server en dus ook de applicatie.

**Software van de server**

Equimatch en de bijbehorende Equibrowser applicatie draait zoals eerder gezegd op een virtuele server. Op deze server is het besturingssysteem Windows Server 2003 R2 geïnstalleerd. Deze server heet overigens de Hochblassen server. Deze server is gekoppeld aan een domein middels LDAP. Op deze server draaien de volgende applicaties:

* IIS
* MySQL
* MSSQL
* Commvault Back-up Software
* Antivirus
* Website

IIS is nodig voor het weergeven van de websites die gebruikt wordt voor de Equibrowser. Commvault wordt gebruikt voor het dagelijks draaien van een back-up.

De website maakt gebruik van de Dotnet Nuke CMS (afgekort DNN CMS).

MSSQL wordt alleen gebruikt voor het weergeven van de website. Dit is de CMS database. MySQL wordt gebruikt voor Equimatch. In deze databases staan de daadwerkelijke gegevens van aanbiedingen voor projecten, stages en aanbiedingen. MySQL bestaat uit meerdere databases. Elke academie heeft een eigen database.

In de MySQL database zijn o.a. de volgende databasevelden te vinden:

* Naam bedrijf
* NAW gegevens
* Contactpersoon
* Titel van de opdracht
* Opdracht omschrijving
* Periode van stage / afstuderen / project
* Gevraagde opleiding

Vanuit het interview met de key-user van IT & Design zijn de volgende punten naar voren gekomen, die verbetering behoeven ***volgens haar***:

* Docenten gebruiken zowel Equibrowser als Equimatch niet. Gebruik ervan lijkt niet bekend door de docenten. Zij gaf aan dat andere docenten het niet willen gebruiken.
* Er is 1x per jaar overleg met de ICT-dienst en de leverancier van de applicatie en andere academies over het gebruik van Equimatch. Elke academie lijkt het op zijn eigen manier te gebruiken.
* Er is geen accountmanager om de relaties tussen instellingen en de Haagse Hogeschool warm te houden met betrekking tot vacatures.
* Ongeveer 10% van de studenten die stage willen lopen of willen afstuderen maken gebruik van Equibrowser.
* Equimatch is complex in gebruik.

In de volgende hoofdstukken kom ik uitgebreid terug op de knelpunten die ik gevonden had.

Op basis van alle interviews in deze fase kon ik de volgende conclusies trekken:

* Equibrowser en Equimatch wordt niet door alle academies gebruikt.
* Niet alle functies van Equimatch en Equibrowser worden gebruikt
* Aangezien elke faculteit die de programma’s gebruiken, een eigen database heeft die apart is ingericht, zullen zij andere werkwijzen hanteren.
* Het proces van afstuderen en stage lopen is behoorlijk complex waarin meerdere objecten en actoren zijn met bepaalde eigenschappen en rollen. Om daar duidelijkheid in te krijgen dienen die allemaal geïdentificeerd te worden.
* Equimatch speelt een belangrijke rol in het maken van rapportages voor de accreditatiecommissies. Deze rapportages zijn bedoeld voor het ministerie van OCW, ter beoordeling van de opleidingen. Hiermee wordt bedoeld of de opleidingen aan de benodigde criteria voldoen om zich als een HBO opleiding te classificeren. De afstudeercoördinator van IT & Design kon hier tijdens het interview geen duidelijkheid over geven.

## Werkwijzen van andere academies

Aangezien ik sterke aanwijzingen had dat Equimatch en Equibrowser niet door alle academies op dezelfde manier wordt gebruikt, heb ik in overleg met de opdrachtgever de scope verbreedt. Daarmee bedoel ik dat gekeken werd naar de werkwijze van andere academies, hoe zij Equimatch en daarbij behorend Equibrowser zouden gaan gebruiken en de daar bijbehorende procesgang.

### Procesverloop

Allereerst zou ik door de scope verbreding heel wat meer informatie krijgen dan initieel verwacht. Om deze informatie te ordenen heb ik samen met de opdrachtgever overlegd hoe we dat het beste vorm kunnen geven. Daarop hebben we besloten om een extra fase aan het project toe te voegen.

Initieel zou de faseplanning er zo uitzien:

* Voorbereiding
* Informatievergaring en –verwerking (Analyserapport)
* Uitkomst (Adviesrapport)

Het is dus uiteindelijk:

* Voorbereiding
* Informatievergaring (Rapport huidige situatie)
* Informatieverwerking (Analyserapport)
* Uitkomst (Adviesrapport)

Aangezien de HHS 15 academies telt en ik niet de tijd heb om elke key-user te gaan interviewen heb ik besloten om een kwalitatieve enquête op te stellen (ook wel surveyonderzoek genoemd) die naar alle key-users van de academies worden verstuurd. Op basis van die resultaten zou ik dan een beeld kunnen vormen hoe het proces eruitziet van stage lopen en afstuderen binnen de Haagse Hogeschool.

Om de enquête te kunnen versturen zou ik ook de namen en telefoonnummers moeten hebben van alle key-users van andere faculteiten. Dat bleek helaas een stuk lastiger te zijn. Aangezien ik bekend ben met ITIL zou je verwachten dat de functionele applicatiebeheerder die namen en nummers wel zou hebben. Hij bleek niet alle namen te hebben van de key-users. De rest heb ik zelf moeten opzoeken. Dat zorgde dus al voor de eerste vertraging. Ik ben ongeveer 2 maanden bezig geweest met bellen en mailen naar andere faculteiten voordat alle enquêtes waren verstuurd naar de juiste personen.

Verder had ik besloten om eerst telefonisch contact met de key-users te hebben voordat ik de enquête zou mailen. De reden hiervan is simpel: Men kan je niet negeren, zoals dat met een mail gebeurt. Na 2 weken belde ik iedereen na die de enquête niet teruggestuurd had met het verzoek om deze alsnog terug te sturen.

Ik maak eerst een “longlist” van vragen, daarna maakte ik daarvan een shortlist. Voor de complete longlist, zie bijlage 5.

Dat resulteerde in deze “shortlist”:

* Te weten komen hoe het afstudeerproces in elkaar zit voor ander faculteiten (of die hetzelfde is)
* Wie Equimatch en Equibrowser gebruikt.
* Of er vaak storingen optraden (Dat wist ik eigenlijk al, maar wilde het bevestigen).
* Of het gebruiksvriendelijk was (Ook daar had ik een sterk vermoeden over, maar ik wou het ook bevestigd hebben van andere medewerkers)
* Hoe het stage en afstudeerproces eruit ziet, aan de kant van de administratieve medewerker.
* Of docenten het gebruikten (de interviews gaven mij een vermoeden, maar ook dat beeld wou ik bevestigd hebben).
* En of er opvallende zaken zijn, die ik nog niet eerder gehoord had.

Aangezien ik geen ervaring had met het opstellen van enquêtes, heb ik aan de opdrachtgever gevraagd of hij de enquête kon controleren. Hij heeft veel ervaring met het opstellen van enquêtes. Vervolgens heeft hij de enquête gecontroleerd voordat deze verzonden werden naar de key-users van alle faculteiten.

Ik had niet gekozen voor een interview omdat het risico bestond dat ik geen tijd had die informatie te ordenen.

Uiteindelijk heb ik bij de teruggestuurde enquêtes twee personen geselecteerd voor een telefonische interview. Dit zijn de key-users van TISD (Marina Minasian) en MHR (John van Boxtel). De reden hiervoor was, dat zij antwoordden terugstuurden die bij mij meer vragen opriepen. Haar werkwijze wijkt sterk af van de werkwijze die door de academie ICT & Media gebruikt wordt. Mijn bedoeling was duidelijk te krijgen hoe haar werkwijze afwijkt. Aan de hand daarvan konden dan misschien knelpunten gedefinieerd worden. De academie van MHR blijkt Equimatch en Equibrowser niet te gebruiken, in weerwil van de rest van de Haagse Hogeschool.

Wel maakte ik een fout bij het opstellen van de enquête; namelijk dat ik hoofdzakelijk het afstudeerproces had meegenomen en dus niet het stage-proces. Op dat moment was ik voornamelijk bezig met het in kaart brengen van het afstudeerproces en had daardoor weinig oog voor het stageproces.

Om inzicht te verkrijgen in het stageproces kon ik niet nog een enquête sturen naar de medewerkers om dezelfde vragen te beantwoorden met betrekking tot het stage proces. Dat komt niet professioneel over. Geloofwaardigheid in dit project vind ik belangrijk.

Om dat af te vangen heb ik drie interviews gehouden met twee stagecoördinatoren en één administratieve medewerker. Aan de hand van deze interviews heb ik de contextdiagrammen en activiteitendiagrammen kunnen opstellen.

Tevens heb ik op verzoek van één stagecoördinator ook een stage-overzicht gemaakt die in mensentaal uitlegt hoe het stageproces eruit ziet (Zie voor voorbeeld bijlage 3).

### 

### Resultaat

Hieronder staat een klein uitwerking van de verstuurde enquête. Voor de complete lijst met vragen verwijs ik graag naar bijlage 2.

***“****Algemene vragen*

1. *Waarvoor wordt de Equimatch applicatie gebruikt binnen de academie?*
2. *Wie maken gebruik van de Equimatch applicatie binnen de academie?*
3. *Is er een centrale beheerder binnen de academie voor het gebruik van Equimatch, zo ja, wie?*

*Afhandeling van aanbiedingen*

1. *Kan je kort het proces beschrijven, hoe een student een stage opdracht of afstudeeropdracht krijgt?”*

Overigens heb ik van de volgende academies de enquête ingevuld teruggekregen:

* Gezondheid (D. Witjes)
* ICT & Media Delft (zie IT & Design Den Haag)
* ICT & Media Den Haag (C. Luycks)
* Facility Management (J. Van Heeringen)
* Pedagogische Academies voor Basisonderwijs (L. Van der Sloot)
* Accounting & Financial Management (E. Kapteyn-Kruijswijk)
* Marketing en Commerce (M. Sieswerda)
* Sociale Professies (G. Weij)
* Bestuur, Recht & Veiligheid (J. Mulder)
* Technology, Innovation & Society Delft (M. Minasian)
* Technology, Innovation & Society Den Haag (zie TISD Delft)

Uit navraag is gebleken dat de volgende academies geen gebruik maken van Equimatch of niet willen meewerken aan dit onderzoek op dit moment. Derhalve kan ik geen informatie geven over het gebruik van Equimatch binnen deze academies. Deze academies heb ik niet betrokken in de rest van mijn onderzoek. Wel vroeg de key-user van MHR om een kopie van het rapport en afstudeerverslag.

* Masters en Professional courses
* Management & Human Resources
* Sportstudies
* European Center and Communication Management

Op basis van deze enquêtes en interviews heb ik de volgende **mogelijke** knelpunten weten te constateren:

Tabel Mogelijke knelpunten

|  |  |
| --- | --- |
| **Academie** | **Resultaat** |
| AFM | Docenten gebruiken het niet . In de toekomst willen we wel dat de docenten het kunnen inzien voor stages en adressen van bedrijven voor de stage. |
| AFM | Equibrowser werkt via studentenportal. |
| AFM | Weinig kennis over het gebruik van Equimatch |
| BRV | Onbekend is wie het gebruikt en waarvoor |
| BRV | Telefonisch gesproken, key-user zou graag meer daarover willen weten. Ze krijgt binnenkort een training |
| FM | Student moet bij ieder contact waar hij meer over willen weten contactinfo opvragen partijbureau. Is erg omslachtig. Bij Equinox ligt er een offerte dat studenten zelf contact kunnen opnemen met het stage bedrijf. Bij alle stappen is de partijbureau betrokken. |
| MeC | Blackboard wordt gebruikt voor registratie van aanbiedingen. Pas als er een match is, wordt dit in Equimatch gezet. Het wordt gebruikt om oude stages ed te raadplegen. Oude stages worden omgezet naar Blackboard als de vacature er weer is. |
| MeC | Cijfer 2 voor query’s, dit laten we equinox doen |
| SP | Maken van query’s erg lastig |
| SP | Docenten gebruiken het niet, mits zij een inlog krijgen. Als zij een inlog krijgen, worden ze getraind omdat het kwetsbaar is voor vervuiling |
| TISD | Het biedt veel functies, waarvan zij de helft niet gebruiken. Een aantal functies zijn niet handig om te gebruiken. Daarnaast kan men met Equimatch niet standaard brieven uitdraaien, een mailing doen of afstudeerroosters maken. Equibrowser vind ik erg oubollig en voldoet niet aan de eisen van de studenten, de zoekfunctie voor studenten is niet handig, en niet slim/modern genoeg. |
| TISD | We hebben niet overal toegang tot Equimatch. Alleen een aantal computers hebben toegang tot Equimatch. Dat is jammer, zo kunnen niet meerdere medewerkers er gebruik van maken. |

Voor de lijst met knelpunten verwijs ik naar hoofdstuk 5.2. Voor de complete uitwerking van de knelpunten verwijs ik graag naar het analyserapport.

## Opstellen van het “Rapport huidige situatie”

Dit onderdeel van het project beschrijft het bundelen van de informatie die ik heb vergaard in voorgaande onderdelen. Deze informatie wordt vervolgens in het “Rapport Huidige Situatie” gebundeld.

### Procesverloop

Bij het opstellen van het rapport was het noodzakelijk dat ik de informatieverzamelingsonderdeel van dit project had afgerond. Op basis van de benodigde informatie wou ik de processen met betrekking tot stage lopen en afstuderen in kaart brengen.

Verder maak ik tijdens het opstellen van de rapporten gebruik van activiteitendiagrammen, contextdiagrammen en Business Process Diagrammen (Berry Pieters, Paul de Vries & Jeroen Vuurens (2013)). De reden dat ik deze diagrammen heb gebruikt is omdat deze diagrammen een goed beeld geven welke actoren / systemen betrokken zijn bij deze applicatie en hoe ze gebruikt worden. Deze diagrammen zijn tot stand gekomen door interviews te houden met de stagecoördinatoren en de administratieve medewerkers van de betreffende faculteiten. Aan de hand daarvan kan ik gelijk ook een knelpunt definiëren: Dat er geen standaard werkwijze is.

Wel wil ik melden dat ik in eerste instantie use case diagrammen zou gaan gebruiken om het proces van stage lopen en afstuderen in kaart te brengen.

Ik kwam erachter dat meerdere actoren bij het proces betrokken zijn en dan zou use case diagrammen mij niet verder kunnen helpen.

Daarom heb ik gekeken naar Business Activity Diagrams (Berry Pieters, Paul de Vries & Jeroen Vuurens 2013) om de bedrijfsprocessen in kaart te brengen.

Daar heb ik uiteindelijk vanaf gezien en gekozen om activiteitendiagrammen te gaan gebruiken. De reden hiervoor is omdat er geen duidelijke (tussen)producten zijn om het gebruik van Business Activity Diagrams (BAD’s) te rechtvaardigen.

Er is gebruik gemaakt van de output van enquêtes voor het opstellen van de deel-activiteitdiagrammen van het afstudeerproces. Deze deel-activiteitdiagrammen geven de activiteiten weer, wanneer die afwijken van het stroomdiagram. Zie voor een voorbeeld van de uitwerking Figuur 12 in het rapport huidige situatie (Tevens staan daar ook meerdere deel-activiteitendiagrammen).

Voor het opstellen van de activiteitendiagrammen van het stageproces heb ik tijdens het interview met de betreffende coördinator gevraagd om de stappen te beschrijven van begin tot eind voor voornamelijk het stageproces.

Deze stappen resulteerde dus uiteindelijk in Visio diagrammen die ik heb laten controleren door de geïnterviewde zelf.

Voor de activiteitendiagrammen van het afstudeerproces heb ik de output van de enquête gebruikt voor het genereren van de deelactiviteitdiagrammen middels Visio.

Bij het opstellen van de diagrammen heb ik wel de volgende afbakening gedefinieerd:

* Er wordt uitgegaan van de 80% situatie (daarmee bedoel ik de meest voorkomende werkzaamheden).

Dit rapport is 3x voorgelegd aan de opdrachtgever voordat hij is goedgekeurd.

De eerste keer toen ik het inleverde was de opdrachtgever nog niet tevreden over de activiteitendiagrammen behorende bij het stageproces. Deze waren nog niet voldoende uitgewerkt, naar zijn idee. De tweede keer heb ik het voorgelegd maar had ik nog niet de feedback meegenomen van andere opleidingen over het stageproces. De derde keer is het document goedgekeurd.

In deze fase heb ik ook een wijzigingsverzoek ingediend om de naam van het project te wijzigen. De nieuwe naam van het project is: **“Stage lopen en afstuderen met behulp van Equimatch binnen IT & Design voor de Haagse Hogeschool”**

Er waren 2 redenen om de naam van dit project te wijzigen. De eerste was een fout in de naam van het project. De naam was: **“Adviseren van optimalisatie van Equimatch bij de afdeling ICT & Media van de HHS”**. De naam klopte niet. ICT & Media is een academie, geen afdeling. De tweede naamswijziging had te maken met verbreding van de scope. Het project ging niet meer alleen over Equimatch en Equibrowser, maar over het stage lopen en afstudeerproces.

### Resultaat

Er zijn onder andere contextdiagrammen opgeleverd. Deze contextdiagrammen leggen uit welke objecten en actoren betrokken zijn bij het proces van “stage lopen” en “afstuderen”. In het figuur hieronder staat de contextdiagram weergegeven van het afstudeerproces. In het Rapport huidige situatie staat naast de diagram van het stage- en afstudeerproces ook een uitleg wat elk object/ actor is. Verder staan de rollen die deze objecten hebben, uitgelegd.



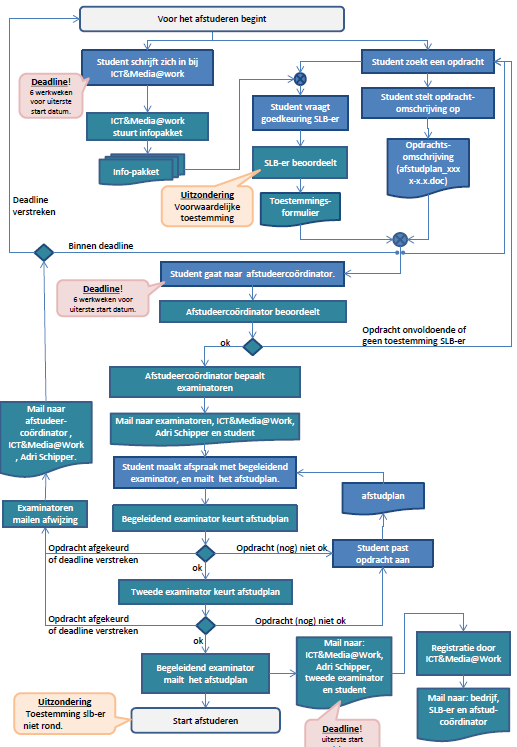
Figuur Contextdiagrammen afstudeerproces

In het rapport huidige situatie staan ook activiteitendiagrammen weergegeven. Het doel van de activiteitdiagrammen is om de processen rondom het stageproces en afstudeerproces inzichtelijk te maken. Zie voor de complete activiteitdiagrammen het rapport huidige situatie.



Figuur Activiteitendiagram BIM stageproces

Het proces van afstuderen bleek al in kaart te zijn gebracht door de afstudeercoördinator van de faculteit IT & Design. Van zijn stroomdiagram heb ik gebruik gemaakt voor het in kaart brengen van het afstudeerproces. Zie hieronder voor een deel van het stroomdiagram van het afstudeerproces (Stroomdiagram afstuderen 2014):



Figuur Stroomdiagram afstuderen

Verder heb ik gebruik gemaakt van BPD’s om de in- en output in kaart te brengen. Ook verwijs ik naar het rapport huidige situatie om alle BPD’s te kunnen zien. De BPD’s gaven helaas geen nieuwe inzichten in het proces van stage lopen en afstuderen.



Figuur Inschrijven voor stage

Uiteindelijk zijn er de volgende constateringen gedaan (deze staan uitgebreid beschreven in het rapport):

Equimatch en de daarbij behorende Equibrowser heeft 2 functies:

* Het raadplegen van informatie over stage- en afstudeerplaatsen.
* koppelen van een stage- en afstudeerplaats aan een student.

De gemaakte contextdiagrammen laten zien welke objecten en personen zijn gekoppeld aan de actor: Stagiaire en Afstudeerder.

Elke stage- en afstudeercoördinator heeft een eigen werkwijze. Doordat deze werkwijze zo verschillend is, is het lastig om alle processen in kaart te brengen.

Het grootste verschil zit hem voornamelijk in het te gebruiken “registratiesysteem”. Deze is bij elke medewerker verschillend.

Indirect worden de geregistreerde gegevens gebruikt voor het maken van rapportages.

De werkwijze voor het maken van de rapportages over de academies verschilt.

* Zo maakt ICTM gebruik van een “Linuxomgeving” waar verder geen informatie over beschikbaar is.
* De academie MeC laat de leverancier van Equimatch de rapportages maken. Op wat voor wijze dat is, is onduidelijk.
* De academie SP voert direct query’s uit op de MySQL database. Hoe precies is niet duidelijk.
* De academie TISD maakt gebruik van Microsoft Access voor het maken van rapportages.

Het resultaat is het “rapport huidige situatie” die is voorgelegd aan de opdrachtgever en waar akkoord op is gegeven.

# Fase 2: Knelpunten van Equimatch en de bedrijfsprocessen

Dit proces beschrijft de totstandkoming van Fase 2: Knelpunten van Equimatch en de bedrijfsprocessen.

In deze fase wordt het maken van de analyserapport beschreven en de problemen die naar voren kwamen tijdens het maken van het analyserapport.

Doel van deze fase zijn de knelpunten in kaart te brengen en een analyserapport te produceren die daarop ingaat.

Deze fase bestaat uit 2 onderdelen.

* Uitloop van fase 1
* Opstellen van het analyserapport

## Uitloop van fase 1

Bij de start van deze fase was het rapport huidige situatie goedgekeurd en gepubliceerd naar degene die daar belangstelling in heb. Helaas ben ik erachter gekomen dat ik maar één activiteitendiagram heb gebruikt voor het in kaart brengen van de processen van één faculteit. Om uitsluitsel te geven of het stageproces hetzelfde is voor andere opleidingen voer ik 2 interviews uit met stagecoördinatoren en controleer ik of er verschillen zitten in het stageproces.

### Procesverloop

Zoals eerder gemeld heb ik de stagecoördinator van de INF opleiding (dhr. P. De Vries) en de CMD opleiding (mevr. J. Maas) geïnterviewd.

De interviews van deze personen zijn anders dan normaal verlopen. Ik heb ze de activiteitendiagram van de BIM opleiding voorgelegd en aan de hand daarvan gevraagd waar ze afwijken ten opzichte van hun opleiding.

### Resultaten

Aan de hand van de interviews zijn de activiteitendiagrammen opgesteld. Hieronder staat een uitwerking van één de activiteitendiagrammen. Ook heb ik op verzoek van de stagecoördinator van de INF een stage overzicht gemaakt. Een deel ervan staat weergegeven in bijlage 3.

Aangezien dit wel hoorde bij het Rapport huidige situatie heb ik deze twee diagrammen alsnog toegevoegd bij het analyserapport.

Hieronder staat ter illustratie een activiteitendiagram van het stageproces van de CMD faculteit.



Figuur Activiteitendiagram stageproces CMD faculteit

## Opstellen van het analyserapport.

In deze fase staat het opstellen van het analyserapport centraal. Om dit rapport te genereren moest ik conclusies trekken over de verzamelde gegevens (denk aan uitwerkingen van interviews en enquêtes). Dit onderdeel beschrijft de totstandkoming van het analyserapport.

### Procesverloop

Bij het verzamelen van de gegevens heb ik gebruik gemaakt van het boek “wat is onderzoek?” (Nel Verhoeven, 2011). In het boek wordt de methode “uiteenrafelen, coderen en structureren” beschreven. Deze methodiek beschrijft hoe je de gegevens uiteenrafelt en structuur in aanbrengt. De reden dat ik heb gekozen voor deze methodiek, was omdat deze methodiek structuur aanbrengt in de vergaarde data en omdat ik bekend was met de methodiek. Deze methode heeft geholpen het scheppen van orde. Wel zeg ik erbij dat ik de methode niet volledig hebt gebruikt vanwege de beperkte grootte van de vergaarde gegevens van het project. Ook zeg ik erbij dat ik de techniek gelijk heb toegepast toen ik de gegevens vergaarde bij het opstellen van het “Rapport huidige situatie”. Zie voor verdere uitleg hieronder.

De methode “uiteenrafelen, coderen en structureren” beschrijft de volgende stappen:

1. Lees de gegevens goed door. Verdeel de gegevens in kleine fragmenten.
2. Ken de waarde toe van de onderzoekseenheden en bekijk van wie dit afkomstig is (dus van de geënquêteerden en de geïnterviewde personen).
3. Ken een code toe aan de uit stap 1 en 2 verrichtte resultaten om dit in 1 kernwoord weer te geven.
4. Groepeer de gebruikte termen. Is er overlap?
5. Sorteer de gecodeerde berichten en breng een hiërarchie aan.
6. Zoek naar verbanden tussen de begrippen, associaties en combinaties en maak groepen aan.
7. Breng structuur aan in de begrippen. Vertaal dit in een model.
8. Breng het gevonden model in verband met je probleemstelling.

Hieronder staat de uitwerking hierboven beschreven techniek.

*Stap 1 en 2* heb ik gelijk toegepast. Ik heb daarbij sleutelwoorden van de resultaten van de interviews en enquêtes gecombineerd bij wie wat zei. Ik heb daarbij specifiek geen personen vermeld, maar wel de faculteit waarvoor hij / zij werkt.

*Stap 3* heb ik iets anders toegepast dan beschreven staat. Ik besloot om de naam van de faculteit te vermelden evenals een korte zin ipv een code woord. Voor de uitwerking zie tabel 4.

In *stap 4* heb ik een eerste ordening aangebracht in de hoeveelheid data. Aan de hand daarvan kon ik conclusies verbinden zoals dit voorbeeld:

* MeC: Cijfer 2 voor query’s, dit laten we equinox doen
* SP: maken van query’s erg lastig

Conclusie: Het opstellen van query’s voor rapportages is klaarblijkelijk lastig.

Voor *stap 5* heb ik een eerste ordening aangebracht voor alle problemen. In deze fase heb ik alle knelpunten gegroepeerd.

*Stap 6* heb ik in dit geval gelijk toegepast.

Dat leverde de volgende hiërarchie van knelpunten op:

1. Gebrekkige rapportage functionaliteit.
2. Er is geen standaard werkwijze voor het registreren en doorlopen van stages en afstuderen (zowel op applicatie – als procesmatig niveau)
3. Er is geen uniform beheer en ondersteuning voor Equimatch en Equibrowser bij de leverancier.
4. Weinig kennis over het gebruik van Equimatch
5. Geen redundancy van key-users
6. Gebrekkige zoekfunctie voor Equibrowser.
7. Mist bepaalde functionaliteiten.
8. Afhankelijkheid van veel verschillende systemen voor het doorlopen van het stage- en het afstudeerproces

Voor *stap 7* was het noodzakelijk om een ordening aan te brengen in de knelpunten. Daarom heb ik besloten om gebruik te maken van het Ishikawa-diagram of ook wel visgraatdiagram genoemd (Visgraatdiagram, 2014). Het Ishikawa-diagram is bedoeld om een eenvoudige weergave te genereren van alle problemen. Ook kan dan vervolgens eenvoudig alle problemen in verschillende categorieën worden ingedeeld. In mijn geval heb ik gekozen om gebruik te maken van 4 categorieën:

* Mens
* Methode
* Machine
* Materiaal

Deze indeling was afdoende om alle knelpunten te verdelen.

Zowel het Ishikawa-diagram als het gebruik van de methode “uiteenrafelen, coderen en structureren” vereisen het benoemen van een hoofdprobleem. Deze benoeming kostte verreweg de meeste tijd. Gelukkig werd het antwoord al gegeven in het benoemen van de hiërarchie van de knelpunten. Het hoofdprobleem heb ik als volgt benoemd:

**Het “stage- en afstudeerproces” wordt niet optimaal toegepast.**

### Resultaat

Aan de hand van deze methoden heb ik de volgende knelpunten gedefinieerd:

**Knelpunten binnen de applicaties**

* Er is geen uniform beheer en ondersteuning voor Equimatch en Equibrowser bij de leverancier.
* Er is geen standaard werkwijze voor het registreren en doorlopen van stages en afstuderen.
* Gebrekkige zoekfunctie voor Equibrowser.
* Gebrekkige rapportage functionaliteit.
* Mist bepaalde functionaliteiten.

**Knelpunten binnen de bedrijfsprocessen**

* Weinig kennis over het gebruik van Equimatch
* Geen redundancy van key-users
* Afhankelijkheid van veel verschillende systemen voor het doorlopen van het stage- en het afstudeerproces
* Er is geen standaard werkwijze voor het registreren en doorlopen van stages en afstuderen.

Let op het laatste punt: deze is zowel aan de applicatie kant gedefinieerd als aan de kant van de bedrijfsprocessen, omdat dit probleem aan beide kanten bestaat.

Hieronder volgt een uitwerking van het Ishikawa-diagram:

Voor de verdere uitwerking van de knelpunten verwijs ik naar het analyserapport.



Figuur Ishikawa-diagram knelpunten

# Fase 3: Verbeteringen voor de toekomst

Dit hoofdstuk beschrijft de totstandkoming van fase 3, verbeteringen voor de toekomst.

Tijdens deze fase zijn de volgende werkzaamheden uitgevoerd:

* Evaluatie van het analyserapport
* Onderzoek naar oplossingen
* Totstandkoming van het adviesrapport

## Evaluatie van het analyserapport

Tijdens deze fase heb ik mij geconcentreerd op de ontvangst van het analyserapport.

Het analyserapport is bij het eind van de vorige fase doorgestuurd naar diverse key-users die aangaven daar interesse voor te hebben. Dit diende als een controle voor mij of ik op de goede weg zat met het rapport.

### Procesverloop

Ik had het rapport aan een aantal mensen gestuurd. Het gaat hierbij om aantal personen die ik tijdens het project had geïnterviewd. Dit zijn de opdrachtgever, de afstudeercoördinator van de opleiding Informatica, Hoofd academiebureau van faculteit Management & Organisatie (Dhr. Boxtel), key-user van de administratie van IT & Design en de technische applicatiebeheerder van de Dienst Informatie Technologie van Equimatch en Equibrowser. Doel van de interviews was feedback te vragen over het rapport. Daarmee probeerde ik te achterhalen of zij de knelpunten herkenden / of zij daar vervolgens mee aan de gang konden.

### Resultaat

Allereerst gaf de opdrachtgever aan dat hij akkoord en tevreden was over de uitwerking van het analyserapport.

Verder gaf de applicatiebeheerder van de Dienst Informatie Technologie evenals de afstudeercoördinator van de opleiding INF aan de knelpunten te herkennen. De applicatiebeheerder heeft ook zelf vervolgstappen gezet naar aanleiding van dit rapport. Ditzelfde geldt ook voor het hoofd academiebureau van faculteit Management & Organisatie. De key-user van de faculteit IT & Design had aangegeven dat zij een aantal knelpunten niet een knelpunt vond.

Zij herkende de knelpunt van geen uniforme beheer en ondersteuning niet. Elke keer als zij contact opnam met de leverancier werd zij snel geholpen. Bij de Dienst Informatie Technologie moest zij lang wachten.

Verder gaf zij aan dat de knelpunt met betrekking tot dat er geen standaard werkwijze is, dat zij daar geen last van heeft. Zij gaf verder aan dat als er problemen zijn in het gebruik van Equimatch binnen IT & Design dat er met haar contact moest worden opgenomen omdat daar zeker wat aan gedaan kan worden.

Afgezien van deze kritische punten wist ik dat mijn project op de goede weg was.

## Onderzoek naar oplossingen

Doel van deze fase is: onderzoek verrichten naar oplossingen om de knelpunten op te lossen. Om dat doel te bereiken moet ik ook meer te weten te komen over de organisatiecultuur en –structuur.

### Procesverloop

Allereerst ben ik begonnen met onderzoek naar de organisatiestructuur. Er zijn verschillende methoden om een organisatiestructuur te beschrijven. Daarbij was het boek “Organisatiestructuren” volgens Mintzberg (Mintzberg, 2014) een goede optie. Bij het bestuderen van het boek, kreeg ik een duidelijk overzicht over de verschillende vormen van organisatiestructuren en besloot ook dit boek te gaan gebruiken voor het beschrijven van de organisatiestructuur.

Om de informatie te verkrijgen zijn in deze fase weer interviews gehouden. Het doel van de interviews was om te weten te komen welke oplossingen de docenten zouden hebben om de knelpunten op de lossen en hoe over mijn oplossingen gedacht werd. Er waren een aantal redenen om te kiezen voor deze methodiek:

* Oplossingen die bedacht zijn door leraren hebben naar mijn idee een grotere kans van slagen aangezien zij de organisatie beter kenden dan ik.
* Zij dienden als klankbord voor de oplossingen die ik bedacht had.
* Om een goede oplossing te kunnen aanbieden moest ik ook onderzoek gaan doen naar de organisatiecultuur en –structuur.

Daarom heb ik weer besloten om half gestructureerde interviews te gaan houden met een aantal key-users.

Ik heb de volgende key-users geïnterviewd:

1. Afstudeercoördinator van de opleiding Informatica van de faculteit IT & Design (dhr. van Doorn)
2. Applicatiebeheerder van Equimatch van de Dienst Informatie Technologie (dhr. Khelifi)
3. Afstudeercoördinator van de faculteit Bestuur, Recht en Veiligheid (dhr. Van Deelen)
4. Key-user van de administratie van de faculteit IT & Design (mevr. Luycks)
5. Afstudeercoördinator van de opleiding IDM van de faculteit IT & Design (dhr. Becker)
6. Projectleider van SharePoint voor de faculteit IT & Design (dhr. Schapers).

Er waren een aantal redenen om deze personen te interviewen.

1. Ik heb de afstudeercoördinator van de opleiding Informatica geïnterviewd, omdat ik te weten wou komen of hij de procesmatige knelpunten herkende en ook benieuwd was naar eventuele oplossingen.
2. Bij het interview van de applicatiebeheerder heb ik voornamelijk stil gestaan bij de applicatie knelpunten en welke oplossingen hij daarvoor kon bedenken.
3. Bij de afstudeercoördinator van Bestuur, Recht en Veiligheid ging het om een beschrijving van de organisatiestructuur en voor een deel ook de –cultuur van de Haagse Hogeschool.
4. Bij het interview van de key-user ging het mij om of zij de knelpunten herkende, maar diende ook als een controle of ik nog op de goede weg zat met het project..
5. Dit interview heeft als doel welke methoden ik zou kunnen gebruiken om docenten het voordeel van mijn verslag te doen inzien. Hij wees mij ook op om SharePoint als oplossing te gebruiken.
6. Dit laatste interview heb ik gebruikt om een voorzichtige aanzet te geven of SharePoint als vervanger voor Equimatch zou kunnen gaan dienen binnen de Haagse Hogeschool.

### Resultaat

Aan de hand van de interviews en literatuuronderzoek heb ik een goed beeld kunnen krijgen van de organisatiestructuur en –cultuur binnen de Haagse Hogeschool. Het stuk staat uitgewerkt in het adviesrapport.

Hieronder een korte uitwerking:

“Op basis van de interviews die de onderzoeker met de opdrachtgever en de docent van de faculteit Bestuur, Recht & Veiligheid heb gehad, is er vastgesteld dat de hogeschool de kenmerken een professionele organisatie heeft waarbij er sprake is van een divisiestructuur maar ook kenmerken heeft van een machine bureaucratie.

Er is sprake van een professionele organisatie omdat docenten veel autonomie hebben om hun werk op een eigen manier in te richten. Tevens is er sprake van een hoog opleidingsniveau van de docenten. Ook is er sprake van een horizontale decentrale organisatie. Zie hiervoor onderstaande organogram (zie afbeelding 1 van dit afstudeerverslag).

De HHS heeft ook de kenmerken van een divisiestructuur.

Er wordt afgerekend op basis van de resultaten.

Dat de HHS een divisiestructuur heeft kan ook afgeleid worden aan onderstaande organogram (zie afbeelding 1 van dit afstudeerverslag). “

Aan de hand van de interviews heb ik een goed beeld gekregen van de omgeving maar ook in welke richting ik de oplossing moest zoeken. Tijdens het onderzoek naar de organisatiestructuur kwam voornamelijk het beeld naar voren dat docenten eigenzinnig zijn. De leidinggevende verwacht een bepaald resultaat en het is aan de leraren om daaraan te voldoen. Een mandaat van de leidinggevende om het resultaat op een bepaalde manier op te leveren, zou niet werken. Op basis daarvan heb ik ook mijn initiële advies aangepast. Kort gezegd komen mijn adviezen dan neer op het oprichten van werkgroepen zodat een goede manier kan worden gevonden voor het optimaal inrichten van het stage- en afstudeerproces.

Wel wil ik aangeven dat ik de bedoeling had om de aanbeveling te doen om Equimatch in zijn geheel te schrappen. Op basis van de interview die ik had met de key-user van de administratie van IT & Design had ik besloten om het besluit om Equimatch te schrappen, niet in het adviesrapport te op te nemen. Zij gaf aan, dat in tegenstelling tot eerdere interviews, dat Equimatch absoluut noodzakelijk is voor het maken van rapportage richting de accreditatiecommissie.

## Totstandkoming van het adviesrapport

In dit onderdeel van fase 3 heb ik het adviesrapport opgesteld en volgt een beschrijving van de gekozen stappen.

### Procesverloop

Voor dit verslag heb ik eerst onderzoek verricht of er bepaalde methodieken zijn voor het creëren van adviesrapporten. Ik heb geen standaard kunnen vinden. Die bleek er ook niet echt te zijn.

In eerste instantie zou ik van plan zijn om het adviesrapport in de vorm van een oplossing te schrijven. Dat wil zeggen: Deze oplossing lost deze knelpunten op. De reden hiervoor is dat ik een positieve adviesrapport wou schrijven als tegenhanger van het analyserapport die in de vorm van een probleem is beschreven. Uiteindelijk heb ik daarvan afgezien van deze manier van schrijven om twee redenen.

* Docenten zijn gewend om hun eigen werkwijze op te stellen. Een adviesrapport die dat uit handen geeft zou niet het gewenste resultaat geven. Zie het onderzoek naar de organisatiestructuur in hoofdstuk 6.2.
* Het analyserapport is ook vanuit de knelpunten beschreven.

Daarom heb ik besloten om net zoals in het analyserapport, eerst de knelpunten te vermelden en daarna de oplossing.

Wel zijn er een paar adviezen, die wat meer prioriteit hebben. In tegenstelling tot andere adviezen, heb ik deze ook in het rapport gemeld al zijnde een prioriteit waar naar gekeken zou moeten worden. Deze staan ook bovenaan in de conclusie vermeld.

Uiteindelijk heb ik ook een managementsamenvatting gemaakt, aangezien ik niet verwacht dat iedere belanghebbende de tijd heeft om het rapport door te lezen.

### Resultaat

Het onderzoek naar de organisatiestructuur en –cultuur heeft de aard van mijn adviezen aangepast.

Als voorbeeld zou in eerste instantie dit mijn advies zijn:

“Voer een onderzoek uit naar de meeste efficiënte en effectieve manier voor het registreren en doorlopen van het stage– en het afstudeerproces. Op dit moment kan de tool Equimatch deze rol niet vervullen, door gebrek aan training , adequate handleidingen en complexiteit van de applicatie. “

Het werd dus uiteindelijk:

“Spreek per faculteit één werkwijze en één tool (of één verzameling tools) af voor het registreren en doorlopen van het stage– en het afstudeerproces. Het gaat hierbij om het werk die begeleiders en coördinatoren uitvoeren. Op dit moment kan de tool Equimatch deze rol niet vervullen, door gebrek aan training , adequate handleidingen en complexiteit van de applicatie. Wellicht dat in de toekomst SharePoint deze rol zou kunnen overnemen.”

Dit voorbeeld laat zien dat docenten externe opgelegde werkwijzen niet accepteren. Daarom had ik het advies aangepast, dat zij zelf een eigen werkwijze dienen te vinden.

Verder staat hieronder een schematische weergave welk advies welk knelpunt oplost. Daaronder staat ter referentie de conclusie van het adviesrapport weergegeven. Voor een uitgebreide beschrijving van de adviezen verwijs ik graag naar het adviesrapport.

Tabel Opsomming adviezen per knelpunt

|  |  |
| --- | --- |
| **Applicatie knelpunten** | **Advies** |
| Geen uniforme beheer en ondersteuning | Zorg voor standaardisatie in beheer en ondersteuning van Equimatch en Equibrowser binnen de HHS |
|  | Specifiek voor de faculteit IT & Design: Stop met het gebruik van Equibrowser. |
|  | Voor andere faculteiten geldt: Zorg ervoor dat Equibrowser uniform is voor elke faculteit. |
| Geen standaard werkwijze | Standaardiseer de gebruikte tools en templates; zorg ervoor dat men één werkwijze hanteert en daarbij dezelfde tools en templates gebruikt. |
| Gebrekkige zoekfunctie van Equibrowser | Indien men Equibrowser blijft gebruiken binnen IT & Design: Bouw een zoekfunctie in die in staat is om in alle velden te zoeken. |
| Gebrekkige rapportage functionaliteit | Voor dit onderdeel is aanvullend onderzoek vereist. |
| Mist voor de hand liggende functionaliteiten | Stel Equimatch alleen nog beschikbaar voor de medewerkers die administratieve handelingen moeten uitvoeren. |
|  |  |
| **Procesmatige knelpunten** | **Advies** |
| Weinig kennis over het gebruik van Equimatch | Dit advies geldt voornamelijk voor de administratieve medewerkers die het gebruiken: Maak één omgeving in Equimatch aan voor alle faculteiten. Zorg ervoor dat elke faculteit voorzien wordt in de informatiebehoefte en stem de werkwijze daar dan ook op af. |
|  | Stel duidelijke handleidingen op over het gebruik van Equimatch. |
| Geen redundancy van key-users | Dit advies geldt voor de stage– en afstudeercoördinatoren en voor de stage- en afstudeerbegeleiders: Stel per faculteit een standaard werkwijze op voor het bijhouden van afstudeerdossiers. |
|  | Dit advies geldt specifiek voor de faculteit IT & Design: Zorg voor redundancy met betrekking tot de rapportage functionaliteit |
| Afhankelijkheid van veel verschillende systemen | Voer een aanvullend kwantitatieve onderzoek uit over het gebruik van Equibrowser en de blackboard site voor het plaatsen van vacatures voor andere faculteiten dan IT & Design. |
| Geen standaard werkwijze | Dit advies geldt voor de stage– en afstudeercoördinatoren en voor de stage- en afstudeerbegeleiders: Stel per faculteit een standaard werkwijze op voor het bijhouden van afstudeerdossiers. |

Hieronder wordt de conclusie van het rapport weergegeven:

“Het advies is om hier met prioriteit naar te kijken: Er is geen redundancy met betrekking tot de rapportage functie die de afstudeercoördinator heeft. Dat houdt in dat als de afstudeercoördinator uitvalt er niemand aanwezig is om deze functie te kunnen overnemen. Dit advies geldt overigens alleen voor de faculteit IT & Design. Over andere faculteiten kan de onderzoeker geen uitspraak doen.

Een ander dringend advies is om te onderzoeken welke tool en werkwijze het meest geschikt is voor het produceren van rapportages richting de NVAO. Elke faculteit maakt gebruik van een eigen werkwijze en tool waardoor niet duidelijk is op welke manier dit gebeurd en of daar instructies voor zijn.

Om een aantal problemen op te lossen dient een projectgroep te worden opgericht die de volgende taken heeft:

* Inventariseren of er behoefte is voor het gebruik van Equibrowser binnen de Haagse Hogeschool. Voor de faculteit IT & Design geldt dat Equibrowser nauwelijks wordt gebruikt. Maximaal 10% van de studenten van de faculteit wordt gekoppeld via een bestaande vacature die in Equibrowser staat. Op basis van dit getal trekt de onderzoeker dan ook de conclusie dat Equibrowser niet te hoeven worden gebruikt, zeker als er andere hulpmiddelen voorhanden zijn.
* Indien men toch wil blijven gebruik maken van Equibrowser, is het noodzakelijk om een uniforme inrichting op te stellen voor Equibrowser. Daarvoor dienen de informatiewensen van elke faculteit duidelijk in kaart te worden gebracht om overeenstemming te krijgen in het creëren van één omgeving.
* Spreek per faculteit één werkwijze en één tool (of één verzameling tools) af voor het registreren en doorlopen van het stage– en het afstudeerproces. Het gaat hierbij om het werk die begeleiders en coördinatoren uitvoeren. Op dit moment kan de tool Equimatch deze rol niet vervullen, door gebrek aan training , adequate handleidingen en complexiteit van de applicatie. Wellicht dat in de toekomst SharePoint deze rol zou kunnen overnemen.

Indien de faculteit IT & Design toch blijft kiezen voor het gebruik van Equibrowser; bouw een zoekfunctie in die in staat is om te zoeken naar sleutelwoorden in het “opdracht” veld.

Voor het beheer van Equimatch en Equibrowser dient eerste en tweede lijns beheer en ondersteuning te worden uitgevoerd door de Dienst Informatie Technologie. Hiervoor dient men wel met de leverancier een goede Service Level Agreement op te stellen, die nageleefd dient te worden. Ook vraagt deze stap trainingen van de leverancier zodat beheerders en key-users deze taken kunnen overnemen.

Maak Equimatch alleen nog beschikbaar voor administratieve medewerkers voor het koppelen van studenten aan werkgevers. Dit geldt ook voor medewerkers die rapportages dienen te maken en daarbij Equimatch als tool gebruiken.

Stel duidelijke handleidingen op die het gebruik van de applicatie op een praktische manier uitleggen, zonder dat daarvoor aanvullende training noodzakelijk is. “

**Belangrijk**

Uiteindelijk is dit rapport gestuurd naar de opdrachtgever. Hij heeft ook dit rapport goedgekeurd en was er tevreden over. Vervolgens is dit rapport gestuurd naar andere key-users die aangaven interesse te hebben in het adviesrapport.

# Projectevaluatie

In dit hoofdstuk evalueer ik de procesgang en de opgeleverde (tussen)producten.

## Procesevaluatie

In dit hoofdstuk wordt per fase aangegeven hoe het proces is gelopen. Ook worden daar conclusies aan verbonden.

### Evaluatie van processen bij fase 0

Helaas heeft mijn afstuderen veel vertraging opgelopen door de chaotische aard van mijn ziekte en behandeling. Daardoor was het lastig om gestructureerd te werk te gaan. Dat hield in dat ik niet direct op mail kon reageren en soms ook dat ik een week of langer niet kon werken aan mijn afstuderen. Dat vereiste vervolgens inwerktijd om het werk weer op te pakken. Daardoor ontstond er een grotere kans op fouten.

Wel heeft het werken aan mijn scriptie tijdens mijn ziekte mij mentaal geholpen omdat het afleiding bood van mijn behandeling. Het zorgde ook ervoor dat ik met twee benen op de grond bleef staan gedurende de behandeling.

In fase 0 had ik aangegeven dat ik gebruik zou maken van de PRINCE2 projectmethodiek. Deze is vervolgens ook gebruikt maar in mindere mate dan initieel aangegeven.

Hieronder staan de fasen aangegeven die ik heb gebruikt en de output die bij deze fase gegenereerd heb.

* Opstarten van het project (SU)
* Initiëren van het project (IP)
* Dirigeren van het project (DP)
* Managen van productoplevering (MP)
* Managen van faseovergangen (SB)
* Plannen maken (PL)
* Afsluiten van het project (CP)

Ik heb gebruik gemaakt van IP en SU voor het opstellen van een PID. Dat is ook tevens de enige output die ik in deze fasen gedefinieerd had. Tevens heb ik ook in het PID een planning opgenomen. Telkens wanneer de planning uitliep heb ik het PID bijgewerkt. Tevens is er gebruik gemaakt van end-stage rapports in SB om het doel van de fase en het project in de gaten te houden en te zorgen dat ik goedkeuring had om door te gaan met het project. Bij elke fase van het project zijn er afspraken gemaakt met de opdrachtgever wanneer de gevraagde output voor de fase opgeleverd moest worden, ook is elke fase gemeld wat de output zal zijn (PL). Bij de afsluiting van het project heb ik de opdrachtgever gevraagd of hij tevreden is en of de gestelde doelen waren gehaald. Daarvan was gelukkig sprake.

Zoals hierboven blijkt is er gebruik gemaakt van de PRINCE2 methodiek, maar is die beperkt gebruikt. Dit had te maken met de scope van het project. Er is sprake van één opdrachtgever met één projectmedewerker. Wel zorgde het gebruik van PRINCE2 voor een template voor het uitvoeren van een project van deze grootte.

Verder wou ik melden dat Equibrowser een web-based applicatie is en zelf een aantal jaar ervaring als systeembeheerder heb bij een webhoster. Tijdens dit achtergrondonderzoek vielen mij al direct een aantal kwetsbaarheden op aan de website.

Ik heb de opdrachtgever hiervan op de hoogte gesteld en na een goedkeuring van hem heb ik een mail gestuurd naar de functionele applicatiebeheerder met daarin de gemelde kwetsbaarheden. Het is onbekend of daar verdere actie op ondernomen is.

### Evaluatie van processen bij fase 1

Het toevoegen van een extra fase bleek een schot in de roos. Door het toevoegen van die extra fase kon ik de verkregen gegevens ordenen.

Het toevoegen van de contextdiagrammen was van grote toegevoegde waarde. Het maakte duidelijk hoeveel objecten en actoren betrokken waren bij het proces van stage lopen en afstuderen.

Wel heb ik een cruciale fout in deze fase gemaakt. Ik had de stage- en afstudeercoördinatoren gesproken, maar had geen afstudeerexaminatoren meegenomen. Zij vormen namelijk een cruciaal onderdeel van het afstudeerproces. De reden dat ik ze niet had meegenomen, had te maken met de complexiteit van de opdracht, waarbij zeer veel actoren bij zijn betrokken maar ook met de chaotische aard van mijn ziekte, waardoor dus heel makkelijk deze fout kon worden gemaakt. Het feit dat ik deze fout hebt gemaakt, maakt dat de rest van het onderzoek nog steeds valide is., maar dat er geen rekening gehouden is met de actor afstudeerexaminator. De opdrachtgever heeft overigens deze fout ook niet gemerkt.

### Evaluatie van processen bij fase 2

Gezien het werk dat ik had in de vorige fase is deze fase vrij snel voorbij gegaan.

Wel had ik veel problemen met het ordenen van alle gegevens die ik in fase 1 had ontvangen. Eén van de problemen waar ik tegenaan liep was het ordenen van gegevens en aan de hand daarvan conclusies trekken. Ik kende weinig technieken die zou kunnen helpen met het ordenen van data. Gelukkig heeft het boek “Wat is onderzoek?” (Nel Verhoeven, 2011) mij daarmee kunnen helpen. Daarbij gaat het specifiek om de methode “uiteenrafelen, coderen en structureren”.

### Evaluatie van processen bij fase 3

Fase 3 ging ook weer snel voorbij.

Wel zorgde het onderzoek naar de organisatiestructuur voor een vertraging. Ik moest mijn adviezen aanpassen naar aanleiding van het onderzoek. Dat leerde mij om oog te hebben voor de organisatiestructuur en –cultuur bij het beschrijven van mijn adviezen.

## Evaluatie van de (tussen)producten

Gedurende het project heb ik de volgende (tussen)producten opgeleverd:

* Het PID
* Interviewverslagen
* Vragenlijst enquêtes
* Context- en activiteitendiagrammen
* Business Process Diagrammen (BPD’s)
* Rapport Huidige Situatie
* Analyserapport
* Ishikawa-diagram
* Adviesrapport

### Het PID

Gedurende het project is het PID een aantal keer aangepast. Het PID was aangepast na goedkeuring van de opdrachtgever. Aangezien ik nog niet wist welke UML datamodellen ik zou gaan gebruiken heb ik die expres vaag gehouden, daardoor hoefde ik niet tussentijds het PID aan te passen.

Bij de scope verbreding (zie hoofdstuk 4.4) was het gelukkig ook niet nodig om het PID verder aan te passen.

Ik heb het PID goed kunnen gebruiken als leidraad tijdens mijn project.

### Interviewverslagen

Over de gebruikte interviewtechnieken ben ik zeer tevreden. Het heeft altijd een bevredigend resultaat opgeleverd. Door de controle van de interviewverslagen zorgde ik ervoor dat de gebruikte informatie accuraat was.

### Vragenlijst enquêtes

De fout met de enquête leerde mij dat ik ten allen tijde het doel van mijn activiteiten in het oog te houden. Voor een project van deze grootte is het heel eenvoudig om het overzicht te verliezen.

### Contextdiagrammen

Het gebruik van de contextdiagrammen gaven zoals eerder gemeld grip op de processen die ik in kaart wou brengen en maakte het makkelijker om alle afhankelijkheden te identificeren. Als ik in de toekomst processen in kaart moet brengen zou ik daar zeker contextdiagrammen voor gebruiken.

### 

### Activiteitendiagrammen

Gelukkig heeft de activiteitendiagrammen mij kunnen helpen bij het scheppen van een duidelijk beeld van het afstudeerproces. Dit geldt ook voor de deel-activiteitendiagram (zie bijlage 4).

Achteraf gezien had ik ook beter afstudeercoördinatoren moeten interviewen om het afstudeerproces in kaart te brengen middels activiteitendiagrammen zodat het rapport dezelfde structuur had voor het stageproces als voor het afstudeerproces. Tevens had ik dan ook de fout, om de afstudeerexaminator niet mee te nemen, niet gemaakt omdat bij het opstellen van de diagrammen ik de fout dan had gedetecteerd.

### Business Process Diagrams

De bedoeling was dat de business process diagrams mij inzicht zou geven in de input en de output van het proces “stage lopen” en afstuderen. Voor het maken van de diagrammen had ik gebruik gemaakt van de interviewverslagen en de activiteitendiagrammen. Het opstellen vond ik vrij lastig, omdat ik niet goed wist op welk detailniveau deze diagrammen moest maken. Daarom heb ik een paar globale overzichten gemaakt en deze in het rapport huidige situatie gezet. Achteraf gezien had ik deze diagrammen niet hoeven te maken om het niets verduidelijkt (zie als voorbeeld afbeelding 6).

### Rapport huidige situatie

Aan de hand van de interviews, enquêtes, contextdiagrammen en activiteitendiagrammen heb ik het rapport kunnen opstellen. Wel was het rapport vrij groot en bevatte het rapport geen conclusies. Zowel mijn opdrachtgever als ik waren zeer tevreden over het rapport. De reden hiervoor was dat informatie namelijk werd gebundeld. Aan de hand van deze informatie zou ik dan vervolgens conclusies kunnen gaan trekken.

### Analyserapport

Om tot een goede analyse rapport te komen, had ik de methode “uiteenrafelen, coderen en structureren” gebruikt. Daar was ik zeer tevreden over, dankzij gebruik van de methodiek was ik in staat om de hoofdzaak van de bijzaak te scheiden. Door deze methodiek kon ik ook een prioriteit aanbrengen in de problemen. Deze aanpak heeft wel veel tijd nodig gehad, langer dan dat ik gepland had.

Helaas heb ik bij het opstellen van het analyserapport verzuimd om uit te zoeken waarom een bepaalde knelpunt aanwezig is. Het gaat hierbij om de knelpunt: “Gebrekkige zoekfunctie van Equibrowser”. Als ik onderzoek had uitgevoerd waarom dit knelpunt aanwezig was, had dit mogelijk een extra advies opgeleverd aan de HHS. Helaas is ten tijde van dit schrijven, het adviesrapport de deur al uit en kan derhalve verder geen onderzoek meer worden uitgevoerd. Uit dit gegeven trek ik de conclusie dat ik verder moet denken dan het constateren van een knelpunt (dus waarom die knelpunt er is). Verder wou ik melden dat de key-user van IT & Design tijdens een interview wel met dit gegeven geconfronteerd heb maar ten tijde van het schrijven van dit verslag nog geen verandering hebben plaatsgevonden op de Equibrowser website (25-2-2014).

### Ishikawa-diagram

Het Ishikawa-diagram heb ik gebruikt om alle problemen en het hoofdprobleem in kaart te brengen. Door het Ishikawa-diagram te gebruiken kon ik het hoofdprobleem definiëren.

### Adviesrapport

De opdrachtgever heeft aangegeven met het rapport tevreden te zijn. Het adviesrapport is vervolgens ook gemaild naar belangstellenden. De technische applicatiebeheerder heeft aangegeven zich te kunnen vinden in de technische aanbevelingen.

Overigens heb ik aan de afstudeercoördinator van IT & Design gevraagd naar zijn feedback over het adviesrapport. Hij heeft aangegeven dat hij geen commentaar zal geven over het rapport aangezien hij ook betrokken is over het beoordelen van mijn afstuderen.

Door het in kaart brengen van de organisatiestructuur heb ik geleerd dat het advies aangepast moet worden naar de organisatiestructuur en –cultuur van het bedrijf waar je mee werkt.

# Beschrijving competenties en beroepstaken volgens de STARR methode.

In deze paragraaf beschrijf ik hoe ik de competenties en beroepstaken volgens de STARR methode heb aangetoond. Hiermee wordt Situatie, Taak, Actie, Resultaat en Reflectie bedoeld.

De competenties worden beschreven in de afstudeerplan aangegeven competenties.

## Competentie Business Analyse

Hieronder staan de beroepsactiviteiten beschreven die vallen onder business analyse

Beroepsactiviteit - Modelleren bedrijfsprocesmodel

Afbakenen van het beschouwingsgebied en modelleren van relevante aspecten van bestaande operationele bedrijfsprocessen

*Situatie*

Globaal was het proces van stage lopen en afstuderen beschreven, er was geen duidelijkheid op detailniveau. Dat hield in wie welke stappen op een bepaald moment doet, met welke hulpmiddelen, welke input daarvoor nodig is, welke output daarbij gegenereerd wordt.

*Taken*

Mijn taak was om daar duidelijkheid in te creëren. Om daar duidelijkheid in te creëren heb ik daarvoor UML gebruikt. Hierbij gaat het om het maken van contextdiagrammen, Business Process diagrammen en activiteitendiagrammen.

*Activiteiten*

Om dat doel te bereiken heb ik de volgende activiteiten uitgevoerd:

* Interviews met stagecoördinatoren, afstudeercoördinatoren, key-users en beheerders in fase 1, 2 en 3.
* Literatuuronderzoek tijdens fase 1.
* Enquêtes tijdens fase 1 van het onderzoek.
* Opstellen van de contextdiagrammen, BPD’s en activiteitendiagrammen tijdens fase 1 en 2.

*Resultaat*

Op basis van de interviews en de literatuuronderzoek heb ik de benodigde diagrammen kunnen opstellen. Deze diagrammen geven een accuraat beeld van de actoren binnen het proces van stage lopen en afstuderen alsmede de gevoerde activiteiten bij het stage en afstudeerproces. Ook gaven de enquêtes een goed beeld hoe het proces verschilt per faculteit en per medewerker.

*Reflectie*

Zoals ik eerder aangaf had ik het proces van afstuderen op dezelfde manier in kaart moeten brengen als dat ik voor het stage proces had gedaan (namelijk het creëren van complete activiteitendiagrammen i.p.v. het stroomdiagram gebruiken met als aanvulling deel-activiteitendiagrammen). Ik zou de volgende keer zorgen dat ik dezelfde tool zou gebruiken voor het vergaren van informatie, voor zover mogelijk en wenselijk. Er is dan geen onduidelijkheid over het gebruik ervan.

## Competentie Business Alignment

Hieronder staan de beroepsactiviteiten beschreven die vallen onder business alignment.

Beroepsactiviteit – Beschrijven ICT Ondersteuning

Vaststellen van de gewenste ICT-ondersteuning ten behoeve van de bedrijfsprocessen.

*Situatie*

Bij de start was bekend dat een aantal docenten ontevreden waren in het gebruik van de Equimatch applicatie. Er was een vermoeden dat de reden hiervoor was dat de applicatie complex in gebruik was. Ook had niet iedereen toegang tot de applicatie.

*Taken*

Mijn taak was dan ook in kaart te brengen of medewerkers inderdaad ontevreden waren, zo ja waarover en dan een oplossing aan te bieden die deze knelpunten oplossen.

*Activiteiten*

Om deze taak te succesvol af te ronden heb ik de volgende activiteiten uitgevoerd.

* Interviews houden in fase 1, 2 en 3
* Enquêtes opstellen in fase 1
* Beschrijving van ICT structuur in het rapport huidige situatie in fase 1.
* Opstellen van het analyserapport in fase 2.
* Feedback vragen van het analyserapport in fase 3.
* Opstellen van het adviesrapport in fase 3.

*Resultaten*

Aan de hand van de interviews en enquêtes die gehouden zijn, heb ik de huidige ICT structuur in kaart weten te brengen zoals die gedefinieerd is in het rapport huidige situatie (zie hoofdstuk 4.3). Ook heb ik de knelpunten weten te definiëren zoals die staan beschreven in het analyserapport. Daarmee is nog niet de gewenste situatie beschreven. In het adviesrapport heb ik adviezen aangedragen die een gewenste situatie creëren.

*Reflectie*

Aan de hand van de vergaarde data heb ik de gewenste situatie in kaart kunnen brengen in het adviesrapport. Over het rapport ben ik zeer tevreden.

Beroepsactiviteit – Onderzoeken Strategic Alignment

Onderzoeken hoe de bedrijfsinrichting en IT dusdanig op elkaar afgestemd kunnen worden dat deze ten goede komt aan de bedrijfsstrategie, bedrijfsprestaties, bedrijfsomgeving en concurrentievoordeel.

*Situatie*

Uit het analyserapport kwamen een aantal knelpunten naar voren. Ik had een onderzoek uitgevoerd hoe deze knelpunten het beste opgelost zou kunnen worden.

*Taak*

Om te onderzoeken hoe dit het best opgelost zou kunnen worden moest ik informatie inwinnen. Allereerst zou ik onderzoek moeten doen naar de organisatiestructuur. Dus wat voor oplossingen daarvoor het beste voldoen binnen deze structuur. Op basis van deze gegevens wordt dan vervolgens een adviesrapport geschreven.

*Activiteiten*

Op basis van deze gegevens heb ik de volgende activiteiten uitgevoerd.

* Onderzoek naar de organisatiestructuur en –cultuur in fase 3 (zie hoofdstuk 6.2).
* Het opstellen van het adviesrapport in fase 3 (zie hoofdstuk 6.3).

*Resultaat*

Op basis van dat onderzoek is het adviesrapport geschreven, daarbij heb ik rekening gehouden met de organisatiestructuur (zie hoofdstuk 6.2).

*Reflectie*

In alle eerlijkheid verwachtte ik niet dat een beschrijving van de organisatiestructuur zoveel impact zou hebben op het geven van adviezen die in het adviesrapport staan. Maar dat onderzoek heeft de aard van mijn adviezen veranderd. Op basis van het onderzoek naar de organisatiestructuur heb ik onder andere de aanbeveling gedaan dat er werkgroepen moesten worden opgericht die deze problemen zouden verhelpen. Door deze beschrijving sta ik meer stil bij de impact die een rapport van deze aard kan hebben.

## Competentie Systeem Architectuur

Hieronder staan de beroepsactiviteiten die beschreven staan onder de competentie van systeem architectuur.

Beroepsactiviteit – Ontwerpen gebruikersfuncties

Functionele gebruikerstaken op een informatiesysteem ontwerpen waarmee duidelijk wordt gemaakt hoe een systeem gebruikers ondersteunt bij het uitvoeren van bedrijfsactiviteiten. Het ontwerp is afgestemd op de behoefte van de organisatie.

*Situatie*

Bij het opzetten van het project zou ik ook een functioneel ontwerp opleveren die uitlegt hoe de ideale situatie eruit zou komen te zien. Hieronder staan de stappen beschreven maar ook waarom deze competentie niet is behaald.

*Taken*

Bij het opzetten van het project zou een ideale situatie op papier worden gezet (het functionele ontwerp) ten aanzien van het stage- en afstudeerproces.

*Activiteiten*

Om dat doel proberen te bereiken had ik de volgende activiteiten uitgevoerd.

* Onderzoek naar oplossingen in fase 3
* Opstellen van het adviesrapport in fase 3.

*Resultaat*

Bij het uitvoeren van de activiteit “onderzoek naar oplossingen” kwam ik erachter dat de organisatiestructuur een extern opgelegde werkwijze niet zou accepteren. Als voorbeeld geldt het gebruik van Equimatch waar uit onderzoek was gebleken dat geen afstudeercoördinator de applicatie gebruikte zoals die wel origineel was bedoeld (en van bovenaf was opgelegd). Een ander voorbeeld is de beschrijving van de organisatiestructuur. Op basis van dit gegeven zijn mijn adviezen dan ook aangepast. Dat hield in dat ik geen werkwijze kon beschrijven die niet door docenten zelf uitgedacht moest worden.

*Reflectie*

Bij een volgend project van deze categorie zou ik niet een functioneel ontwerp opleveren. De reden is, dat ik de organisatie niet goed genoeg kende om te weten of ze een functioneel ontwerp zouden accepteren. Bovendien verschoof bij de scopeverbreding ook het onderzoeksonderwerp van operationeel naar tactisch niveau. Het is dan de vraag of een functioneel ontwerp dan meerwaarde had geboden.

Beroepsactiviteit – Valideren ontwerp

Het opstellen en uitvoeren van een acceptatietestplan om een functioneel ontwerp te valideren.

*Situatie*

Zoals uit het hierboven stuk blijkt, blijkt dat er geen functioneel ontwerp is geschreven waarop een acceptatie testplan kan worden uitgevoerd. Zodoende is er dus ook geen acceptatie testplan geschreven.

*Taken*

Voor deze activiteit was dus geen taak beschikbaar.

*Activiteiten*

Er zijn geen activiteiten uitgevoerd.

*Resultaten*

Geen

*Reflectie*

Zie vorige reflectie.

## Competentie Veranderingsanalyse

Hieronder staan de beroepsactiviteiten beschreven die horen bij de competentie veranderingsanalyse.

Beroepsactiviteit - Onderzoeken veranderingsbehoefte

Het analyseren van problemen en het beschrijven van de veranderingsbehoefte

*Situatie*

De veranderingsbehoefte is dat medewerkers ontevreden waren over het gebruik van Equimatch. Vervolgens komt dan de vraag waar zij precies over ontevreden zijn.

*Taken*

Mijn taak was uit te zoeken waar de medewerkers en docenten dan ontevreden over zijn en daar duidelijkheid over krijgen. Op basis van dat probleem vervolgens een oplossing aandragen om dat probleem op te lossen.

*Activiteiten*

Om dat doel te bereiken heb ik de volgende activiteiten uitgevoerd.

* Het houden van achtergrondonderzoek in fase 0.
* Het houden van enquêtes in fase 1.
* Het houden van interviews in fase 1 en 3.
* Het opstellen van het analyserapport in fase 2.
* Het opstellen van het adviesrapport in fase 3.

*Resultaten*

Bij het opstellen van het PID had ik alvast wat achtergrondonderzoek uitgevoerd om duidelijkheid te krijgen wat de applicatie is en doet (zie hoofdstuk 2.5). Op basis van dit achtergrondonderzoek wist ik wat de applicatie deed. De enquêtes gaven mij een beeld waar docenten en medewerkers dan vervolgens ontevreden over zijn, hetzelfde geldt voor de interviews. In fase 2 heb ik de kern van het probleem beschreven dat een (naar mijn idee duidelijke indicatie gaf van de prioriteit van de veranderingsbehoefte met als voorbeeld: “Het “stage-” en “afstudeerproces” wordt niet optimaal toegepast.”

*Reflectie*

Het in beeld brengen van de veranderingsbehoefte heb ik heel indirect in beeld gekregen, door te vragen naar de problemen en zelf te bepalen wat de impact hiervan is. De volgende keer zou ik direct aan de belanghebbenden vragen wat de impact is van het gemelde probleem, zodat ik daar een betere prioritering aan kan geven.

Beroepsactiviteit - Formuleren Veranderingsalternatief

Beschrijven van veranderingsalternatieven die aansluiten bij de veranderingsbehoefte.

*Situatie*

Aan de hand van de gegevens die verzameld waren in fase 0 en 1, zijn er analyses uitgevoerd. Aan de hand van deze analyses moest er een adviesrapport worden samengesteld. Om dat doel te bereiken moesten adviezen worden aangedragen die passen bij de organisatie en bij de veranderingsbehoefte van de opdrachtgever.

*Taken*

Mijn taak was om adviezen (lees: veranderingsalternatieven) aan te dragen die passen bij de organisatie en de wensen van de opdrachtgever.

*Activiteiten*

Om dat doel te bereiken heb ik de volgende activiteiten uitgevoerd.

* Onderzoek naar oplossingen in fase 3
* Opstellen van het adviesrapport in fase 3

*Resultaten*

Allereerst had ik een onderzoek uitgevoerd naar de organisatiestructuur en –cultuur. Aan de hand van dat onderzoek ben ik met adviezen gekomen die passen binnen de organisatiestructuur. Als voorbeeld voor een advies die ik heb gegeven in het adviesrapport:

“Spreek per faculteit één werkwijze en één tool (of één verzameling tools) af voor het registreren en doorlopen van het stage– en het afstudeerproces. Het gaat hierbij om het werk die begeleiders en coördinatoren uitvoeren. Op dit moment kan de tool Equimatch deze rol niet vervullen, door gebrek aan training , adequate handleidingen en complexiteit van de applicatie. Wellicht dat in de toekomst SharePoint deze rol zou kunnen overnemen.”

In eerste instantie zou dit advies zijn:

“ Voer een onderzoek uit naar de meeste efficiënte en effectieve manier voor het registreren en doorlopen van het stage– en het afstudeerproces. Op dit moment kan de tool Equimatch deze rol niet vervullen, door gebrek aan training , adequate handleidingen en complexiteit van de applicatie. “

Aan de hand van dat onderzoek kwam ik tot de conclusie dat docenten niet automatisch de nieuwe werkwijze zouden accepteren en op basis daarvan is het advies dan ook aangepast.

*Reflectie*

Het onderzoek dat ik heb uitgevoerd naar de organisatiestructuur heeft de aard van mijn adviezen aangepast. Ik ben dan ook tevreden dat ik dit onderzoek hebt uitgevoerd. Dat vergroot de kans dat er ook naar mijn adviezen geluisterd wordt.

Beroepsactiviteit – Formuleren veranderingsvoorstel

Het opstellen van een veranderingsvoorstel voor invoering van nieuwe ICT- ondersteuning waarin de haalbaarheid, impact en kosten/baten inzichtelijk gemaakt worden.

*Situatie*

Doel was een adviesrapport op te stellen waarin ik sprak over een nieuwe situatie binnen de HHS.

*Taken*

Mijn taak was het opstellen van het adviesrapport waarin duidelijk de voor- en nadelen van de adviezen in kaart zou brengen. Ook zou de impact in kaart worden gebracht maar ook de kosten en baten van het nieuwe advies.

*Activiteiten*

Om dat doel te bereiken had ik de volgende activiteiten uitgevoerd.

* Het opstellen van het adviesrapport in fase 3.

*Resultaat*

Het adviesrapport is opgeleverd. Daarin heb ik duidelijk de voor- en nadelen van mijn adviezen in kaart gebracht. Ook heb ik getracht bij elk advies de impact te bepalen van dat advies (daarmee bedoel ik, wat voor veranderingen zijn er nodig). Helaas is het me niet gelukt om de kosten en baten duidelijk in beeld te brengen. Wel heb ik getracht aan te geven dat hier “kosten aan verbonden zijn” of dat “hier niet direct voordeel te behalen is”.

Zie deze 2 voorbeelden van het **adviesrapport**:

* Hoofdstuk 5.1: Deze stap vereist een tijdsinvestering van alle belanghebbenden waar niet gelijk voordeel valt uit te halen.
* Hoofdstuk 4.1: Het is niet bekend wat de kosten zijn voor een SLA. Hiervoor zullen onderhandelingen nodig zijn.

Kort gezegd: ik heb de kosten en baten niet gekwantificeerd. Ik heb alleen gemeld dat er kosten zijn.

*Reflectie*

Ik heb de mogelijkheden niet om de kosten en baten te kwantificeren, omdat het onduidelijk is hoeveel uur en hoeveel medewerkers met dit project moeten bezighouden wil de gestelde doelen halen. Wel heb ik geprobeerd om zoveel mogelijk duidelijkheid te bieden in de kosten en baten. Het is dan vervolgens aan andere personen de taak om dit verder duidelijk te krijgen. Naar mijn idee, heb ik dan ook aan deze competentie voldaan.

# Conclusie

Samengevat kan ik een aantal conclusies trekken.

De doelstelling van het project was als volgt gedefinieerd:

“Doelstelling is onderzoek te doen naar de tevredenheid van de gebruikers van Equimatch binnen de academie ICT & Media en de afdeling ICT & Media @ Work. Hiervoor zal een analyserapport gemaakt worden van de huidige situatie, als er knelpunten geconstateerd worden, dient daarop een adviesrapport te komen die deze knelpunten verhelpen”.

Op basis van een verstuurde enquête zijn de administratieve medewerkers tevreden over de applicatie. Wel geven zij diverse problemen aan dat gaat over het gebruik van de applicatie. Verder bleek uit onderzoek dat stage- en afstudeercoördinatoren niet tot nauwelijks Equimatch gebruiken. Dat heeft te maken met een gebrek aan kennis, de complexiteit van de applicatie en dat de coördinatoren aangeven hun eigen werkwijze te prefereren waarbij Equimatch geen rol speelt.

Tevens blijkt dat de Equibrowser applicatie (die direct verbonden is met Equimatch) nauwelijks wordt gebruikt binnen IT & Design, waarbij de aanbeveling is gedaan om Equibrowser binnen IT & Design niet meer te gebruiken en te onderzoeken of de website veel gebruikt wordt bij andere faculteiten.

Door deze scopeverbreding veranderde de aard van mijn adviezen ook. In plaats van kijken naar technische problemen en problemen binnen het proces van de faculteit IT & Design zelf heb ik gekeken naar de processen van andere faculteiten. Dat heeft ervoor gezorgd dat een groot deel van mijn adviezen dus betrekking had op de Haagse Hogeschool in zijn geheel.

Aan de hand van interviews zijn voor het stageproces activiteitendiagrammen opgesteld die goed uitleggen hoe het proces van stage lopen eruitziet. Voor het afstudeerproces heb ik gebruik gemaakt van bestaande stroomdiagrammen met als aanvulling interviews van afstudeercoördinatoren en deel-activiteitendiagrammen om het afstudeerproces in kaart te brengen.

Hiervan heb ik geleerd om ten allen tijde je eigen diagrammen op te stellen omdat dat sneller inzicht oplevert in het proces waardoor knelpunten sneller opgemerkt kunnen worden.

Over het analyserapport heb ik positieve feedback ontvangen. Het analyserapport maakte duidelijk waar het aan schortte. Tevens werd het hoofdprobleem inzichtelijk gemaakt door het opstellen van een visgraatdiagram.

Aan de hand van deze resultaten is het adviesrapport opgesteld waarbij rekening is gehouden met de organisatiestructuur. Over dit rapport ben ik zeer tevreden omdat rekening gehouden is met wat voor organisatie ik mee te maken heb. Het onderzoek naar de organisatiestructuur veranderde de aard van mijn adviezen.

Uit de projectevaluatie blijkt wel dat ik een aantal fouten heb gemaakt, maar dat ik voor een groot deel de fouten heb weten te herstellen. Gelukkig zijn de resultaten van het project daarmee nog steeds valide.

Bij een volgend project zou ik een meer realistische planning neerzetten ten aanzien van interviews en enquêtes, zorgen dat ik beter oog heb op het (tussen)doel van het project en zorgen dat ik alle actoren binnen het proces duidelijk in kaart heb gebracht.

Zelf kom ik van een technische achtergrond, om dan juist de bedrijfsprocessen in kaart te brengen was een leerzaam proces. Van dit project heb ik veel opgestoken zodat ik in de toekomst deze fouten niet meer zal maken.

# Bronnenlijst

HHS (2015) gemaakt op 23 Januari 2015. Website: <http://www.dehaagsehogeschool.nl/over-de-hogeschool/organisatie/organogram>

Informatie technologie (2015) nagezocht op 23 Januari 2015. Website: <http://www.dehaagsehogeschool.nl/over-de-hogeschool/organisatie/organogram/informatie-technologie>

HHS opleidingen (2014), nagezocht op 23 maart 2014. Website: <http://www.dehaagsehogeschool.nl/over-de-hogeschool/organisatie/feiten-cijfers>

HHS Leiding (2014) website gezocht op 23 maart 2014. Website

<http://www.dehaagsehogeschool.nl/over-de-hogeschool/organisatie/organogram/college-van-bestuur/algemeen>

VMWare (2014) website bezocht op 1 juni 2014. Website:

<http://www.vmware.com>

VMWare HA (2015) website, bezocht op 23 Januari 2015. Website: <http://www.vmware.com/nl/products/vsphere/features/high-availability>

VMWare DRS (2015) website bezocht op 23 Januari 2015. Website:

<http://www.vmware.com/nl/products/vsphere/features/drs-dpm>

Peter Janssen (2003). Projectmanagement volgens PRINCE2. Pearson Education Benelux

Berry Pieters, Paul de Vries & Jeroen Vuurens (2013). BA 2013 SEP 1.1 Reader. BA Reader, opleiding BIM, Business Alignment. Haagse Hogeschool.

Equinox (2014) website gezocht op 14-1-2013. Website

<http://www.stagesoftware.nl/dnn4/equimatch/Home/tabid/346/Default.aspx>

Nel Verhoeven (2011). Wat is onderzoek? Boom | Lemma

W.B. Elschot (2013). Blok 7 college over onderzoeksvaardigheden.

Stroomdiagram afstuderen (2014) website gezocht op 11-5-2014. Website: <https://blackboard.hhs.nl/bbcswebdav/pid-1407405-dt-content-rid-2558575_2/courses/ICTM-AFST-1314/Overzicht%20Procedure%20Afstuderen.pdf>

Visgraatdiagram (2014) website gezocht op 1-11-2014. Website:

<http://www.btsg.nl/infobulletin/visgraatdiagram.html>

Mintzberg (2013). Henry Mintzberg, Organisatiestructuren, editie 2013 (ISBN 978-90-430-2469-3)

# Figurenindex

Figuur 1 Organigram Haagse Hogeschool (HHS, 2014) 8

Figuur 2 Contextdiagrammen afstudeerproces 33

Figuur 3 Activiteitendiagram BIM stageproces 34

Figuur 4 Stroomdiagram afstuderen 35

Figuur 5 Inschrijven voor stage 36

Figuur 6 Activiteitendiagram CMD faculteit 39

Figuur 7 Ishikawa-diagram knelpunten 42

Figuur 8 Stroomoverzicht Stage lopen 73

Figuur 9 Inschrijven bij FM 74

Figuur 10 inschrijven bij MeC 74

# Tabellenindex

Tabel 1 Projectplanning 14

Tabel 2 Afstudeerplanning 14

Tabel 3 Risico-analyse 15

Tabel 4 Mogelijke knelpunten 30

Tabel 5 Opsomming adviezen per knelpunt 48

# Begrippenlijst

|  |  |
| --- | --- |
| **Begrip** | **Omschrijving** |
| 5w's en een h | Hiermee wordt bedoeld: "Wie, Wat, Wanneer, Waar, Waarom en Hoe” |
| Activiteitendiagrammen | Een procesgerichte beschrijving van een deel van een systeem |
| Actor | Een entiteit die buiten het systeem staat en die direct communiceert met het systeem |
| BAD's | Business activitity diagrams. Het beschrijft per swimlane owner de business activities en objecten |
| Big6™ | Je omschrijft de zoekopdracht via 6 bepaalde regels |
| BPD's | Business Process Diagrams. Een black-box diagram waar alleen de buitenkant zichtbaar is (input en output) |
| Business Case | Zakelijke rechtvaardiging waarom een project moet worden uitgevoerd met kosten en baten |
| Commvault | Back-up software gebruikt voor o.a. het backuppen van servers |
| Dotnet Nuke CMS | Een template voor het maken en beheren van websites |
| Equibrowser | Een webbased tool gebruikt voor het aanbieden van stage- en afstudeerplaatsen |
| Equimatch | Een beheertool die gebruikt wordt in het stage- en / of afstudeerproces |
| MySQL | Een tool voor het maken en beheren van databases |
| PID | Project Initiatie document |
| PRINCE2 | Een projectmethodiek |
| UML | Unified modelling language |
| Use Case Diagram | Toont hoe het systeem gebruikt kan worden door externe entiteiten |
| VMware cloud | Een technologie waar virtuele servers draaien op gegroepeerde fysieke servers |
| VMware DRS | Een techniek bedoeld om garantie te kunnen leveren op performance van virtuele servers |
| VMware HA | Een techniek bedoeld om de impact van fysieke servers crashes te verminderen |

# Bijlage 1

Dit document is ter aanvulling van het afstudeerproject “Stage lopen en afstuderen met behulp van Equimatch binnen IT & Design” voor de Haagse Hogeschool.

Ten tijde van het project zijn de naamgevingen van academies verandert.

Deze bijlage legt uit wat er is verandert. Ter info: De academies worden nu faculteiten genoemd.

Hieronder staan de oude namen van de academies weergeven inclusief de afkorting, daarnaast staat de nieuwe naam weergegeven van de faculteiten:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Academies** | **Afkorting** | **Faculteiten** |
| Accounting & Financieel Management | AFM | Business, Finance & Marketing |
| Bestuur, Recht & Veiligheid | BRV | Bestuur, Recht & veiligheid |
| Gezondheid | Geen | Gezondheid, Voeding & Sport |
| ICT & Media | ICTM | IT & Design |
| Management & Human Resources | MHR | Management & Organisatie |
| Marketing & Commerce | MeC | Business, Finance & Marketing |
| Masters & Professional Courses | Geen | Masters & Professional Courses |
| Sociale professies | SP | Sociaal Werk & Educatie |
| Technology, Innovation & Society Delft | TISD | Technologie, Innovatie & Samenleving |
| Technology, Innovation & Society Den Haag | TIS | Technologie, Innovatie & Samenleving |
| Pedagogische academie voor basisonderwijs | PABO | Sociaal Werk & Educatie |

# Bijlage 2

# Vragenlijst enquête gebruik Equimatch

**Algemene vragen**

1. Waarvoor wordt de Equimatch applicatie gebruikt binnen de academie?
2. Wie maken gebruik van de Equimatch applicatie binnen de academie?
3. Is er een centrale beheerder binnen de academie voor het gebruik van Equimatch, zo ja, wie?

**Afhandeling van aanbiedingen**

1. Kan je kort het proces beschrijven, hoe een student een stage opdracht of afstudeeropdracht krijgt?

**Storingsgevoeligheid**

1. Hoe vaak zijn storingen opgetreden met Equimatch over het jaar 2013?

**Gebruiksvriendelijkheid**

1. Als je Equimatch moet beoordelen op gebruiksvriendelijkheid, welk cijfer van 1 t/m 10 zou je willen geven hieraan? Waarom zou je dat cijfer willen geven?

**Docenten**

1. Gebruiken docenten Equimatch dan wel Equibrowser en waarvoor gebruiken zij die?

**Anders**

1. Zijn er problemen / zaken die zijn opgevallen in het gebruik van Equimatch, die je zou willen delen?

# Bijlage 3



Figuur Stroomoverzicht Stage lopen

# Bijlage 4

Zie voor uitgebreide uitleg het “rapport huidige situatie”



Figuur Inschrijven bij FM



Figuur inschrijven bij MeC

# Bijlage 5

Longlist van de initiële enquête. Deze enquête is dus niet verstuurd.

# Vragenlijst enquête gebruik Equimatch

**Algemene vragen**

1. Waarvoor wordt de Equimatch applicatie gebruikt binnen de academie?
2. Wie maken gebruik van de Equimatch applicatie binnen de academie?
3. Is er een centrale beheerder binnen de academie voor het gebruik van Equimatch, zo ja, wie?

**Aanbiedingen voor stage- en afstudeerplekken**

1. Komen aanbiedingen voor stage- en afstudeerplekken binnen bij de academie?
2. Hoe worden aanbiedingen afgehandeld?
3. Door wie worden aanbiedingen afgehandeld?
4. Worden aanbiedingen van bedrijven / overheden gelijk in Equimatch gezet of vindt er een voorselectie plaats?
5. Indien er een voorselectie plaatsvindt, wie handelt dit binnen de academie af?
6. Indien op vraag 7 ja is geantwoord: Wat zijn de criteria van de voorselectie?

**Afhandeling van aanbiedingen**

1. Mogen studenten alle aanbiedingen zien, zo nee, welke niet?
2. Indien de student de aanbiedingen mag bekijken via de website, met welke link (URL) kunnen zij de site bekijken?
3. Kan je kort het proces beschrijven, hoe een student een stage opdracht of afstudeeropdracht krijgt?
4. Mogen studenten via de Equibrowser direct reageren op aanbiedingen via de webbrowser? Zo nee, waarom niet?

**Storingsgevoeligheid**

1. Zijn er storingen met Equimatch?
2. Zo ja, hoe vaak treden storingen op in een periode van een jaar?
3. Wat voor storingen zijn dit / Welke foutmeldingen krijg je te zien?

**Gebruiksvriendelijkheid**

1. Als je Equimatch moet beoordelen op gebruiksvriendelijkheid, welk cijfer van 1 t/m 10 zou je willen geven hieraan? Waarom zou je dat cijfer willen geven?

**Docenten**

1. Werken docenten van de academie met Equimatch of Equibrowser?
2. Indien op de vorige vraag met ja is beantwoord: Waarvoor gebruiken docenten Equimatch dan wel Equibrowser?
3. Waarvoor gebruiken stage- en afstudeercoördinatoren binnen de academie Equimatch / Equibrowser?

**Anders**

1. Welke mailboxen zijn gekoppeld aan de Equimatch applicatie / Als de Equimatch applicatie een mail verzend, wie is de afzender?
2. Zijn er problemen / zaken die zijn opgevallen in het gebruik van Equimatch, die je zou willen delen?

# 

# Project Initiatie Document

# Stage lopen en afstuderen met behulp van Equimatch binnen IT & Design voor de Haagse Hogeschool

Projectmanager: T.W. Goes

Opdrachtgever: De Haagse Hogeschool

Vertegenwoordigd door: F.Bogels

Versie: 1.7

Datum: 25-1-15

# Versiebeheer

Versie: 1.7

Datum 25-1-15

Auteur: M. Klingens

Wijzigingshistorie:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Versie** | **Datum** | **Betreft** |
| 1.0 | 13-02-14 | Initiële opzet PID |
| 1.1 | 24-02-14 | Aanpassing nav feedback opdrachtgever |
| 1.2 | 14-03-14 | Aanpassing nav ontwikkelingen |
| 1.3 | 14-07-14 | Aanpassing nav ontwikkeling bij opdrachtnemer |
| 1.4 | 11-08-14 | Naam van Project gewijzigd |
| 1.5 | 04-11-14 | Naam van project opnieuw gewijzigd |
| 1.6 | 14-12-14 | Nieuwe planning gemaakt |
| 1.7 | 25-01-15 | Doel- en probleemstelling aangepast nav ontwikkelingen |

# Inhoudsopgave

1. Achtergrond van het project 4

1.1 Opdrachtgever 4

1.2 Contactinformatie 4

1.3 Probleemstelling 4

1.4 Doelstelling 4

2. Projectdefinitie 5

2.1 Aanpak 5

2.2 Bereik 5

2.3 Raakvlakken 5

3. Op te leveren producten 6

4. Organisatiestructuur 7

4.1 Organisatieschema 7

4.2 Benodigde middelen 7

4.3 Communicatie 7

4.4 Documentatie 7

5. Business Case 8

5.1 Achtergrond 8

5.2 Voordelen 8

5.3 Nadelen 8

5.4 Kosten 8

5.5 Opbrengsten 8

5.6 Risico’s 9

5.7 Planning 9

6. Kwaliteitsplan 10

6.1 Te gebruiken technieken 10

6.2 Te gebruiken literatuur 10

6.3 Extern advies 10

6.4 Waarborging kwaliteit tussenproducten 10

6.5 Waarborging kwaliteit eindproduct 10

# Achtergrond van het project

In dit hoofdstuk zal de achtergrond van het project worden gedefinieerd, tevens zal worden gekeken naar de probleem- en doelstelling worden beschreven.

## Opdrachtgever

De opdrachtgever is de heer F. Bögels. Hij is docent aan de Haagse Hogeschool op de academie ICT & Media. Hij geeft onder andere les voor de opleiding Business IT & Management (BIM).

## Contactinformatie

Dhr. F. Bögels

Johanna Westerplein 75

2521 EN Den Haag

070-4458465

[f.bogels@hhs.nl](mailto:f.bogels@hhs.nl)

Dhr. M. Klingens

Van Ruisdaelstraat 122

3331 CX Zwijndrecht

078-6455368

[mklingens@outlook.com](mailto:mklingens@outlook.com)

## Probleemstelling

De heer Bögels heeft aan mij gevraagd om te inventariseren of de afstudeerbegeleiders van de academie ICT & media en de afdeling ICT & Media @ Work tevreden zijn over Equimatch 5 applicatie. Het verzoek is om te inventariseren of er knelpunten zijn over het gebruik van deze applicatie en daar een analyserapport van te schrijven. Op basis van het analyserapport dient een adviesrapport te worden geschreven die deze knelpunten verhelpen.

## Doelstelling

Doelstelling is onderzoek te doen naar de tevredenheid van de gebruikers van Equimatch binnen de de academie ICT & Media en de afdeling ICT & Media @ Work. Hiervoor zal een analyserapport gemaakt worden van de huidige situatie, als er knelpunten geconstateerd worden, dient daarop een adviesrapport te komen die deze knelpunten verhelpen.

# Projectdefinitie

In dit hoofdstuk zullen de doelstelling nader worden besproken, ook zal worden gekeken naar de scope van het project. Daarnaast zal een beschrijving staan van de fasen van het project. Bij deze beschrijving zal ook elk (tussen)product worden beschreven.

## Aanpak

Het project bestaat uit de volgende fasen.

**Fase 0: Opstarten van het project**

In deze fase zal de eerste literatuuronderzoek gedaan worden naar de applicatie. Tevens zal de planning gemaakt worden welke taken in welke fase zullen plaatsvinden.

**Fase 1: Infrastructuur van de HHS**

Er zullen interviews en enquêtes worden gehouden met key-users, docenten en de opdrachtgever binnen de HHS. Ook zal een interview worden gehouden met de technische beheerder van de applicatie. Middels observatie zal ook worden gekeken naar de bedrijfsprocessen. Er zal een globale beschrijving komen van de huidige situatie.

**Fase 2: Knelpunten van stages en afstuderen**

In deze fase zal naast de beschrijving van de huidige situatie ook de knelpunten in kaart worden gebracht. Dat zal resulteren in een analyserapport van de knelpunten. Wel zullen nieuwe interviews worden gehouden naar aanleiding van de resultaten van het onderzoek. Dit om duidelijk te krijgen of het probleem breder is dan alleen de academie ICT & Media. De bedrijfsprocessen zullen via UML worden weergegeven.

**Fase 3: Verbeteringen voor de toekomst**

Aan de hand van het analyserapport zal een adviesrapport worden opgesteld. Dit adviesrapport zal kijken de bedrijfsprocessen en technisch functioneren van de applicatie. Dit adviesrapport zal verbeteringen aandragen.

## Bereik

Dit onderzoek richt zich in eerste instantie op de academie ICT & Media, dit omdat zowel opdracht gever als –nemer werkzaam zijn bij de eerdergenoemde academie. Daarnaast zal het onderzoek zich focussen op de afdeling ICT & Media @ Work, aangezien zij dagelijks werken met equimatch. Voor controle van de resultaten zullen medewerkers en docenten worden geïnterviewd afkomstig van andere academies. De academies hiervoor zal nog nader bepaald worden.

Het onderzoek zal zich richten op het gebruik van Equimatch en de daarbij behorende bedrijfsprocessen binnen de afdeling ICT & Media @ Work en de academie ICT & Media. Wel zal onderzoek worden gedaan naar andere academies. Het gebruik hiervan zal in kaart worden gebracht. Dit project zal uiterlijk lopen tot en met 14 december 2014. De projectleider is tevens de uitvoerder.

## Raakvlakken

Er zijn geen raakvlakken met andere projecten.

# Op te leveren producten

De volgende producten zullen worden opgeleverd.

* Fase 0

Project Initiatie Document

* Fase 1

Interviewverslagen

Enquêteverslagen

Beschrijving huidige situatie

* Fase 2

Interviewverslagen

Analyserapport met daarin de beschrijving van de huidige situatie inclusief de knelpunten. Ook een UML datamodel zal daarbij behoren.

* Fase 3

Adviesrapport met daarin de gewenste situatie.

# Organisatiestructuur

Hieronder volgt een beschrijving van de organisatiestructuur, de benodigde middelen en een communicatieplan worden aangeleverd.

## Organisatieschema

De organisatie voor dit project bestaat uit 2 personen.

Dhr. Bögels is de opdrachtgever. Dhr. Klingens is projectmanager en tevens de projectmedewerker.

## Benodigde middelen

De volgende middelen zijn noodzakelijk voor dit project.

Tabel Gebruikte middelen

|  |  |
| --- | --- |
| Middel | Beschrijving |
| Laptop | - |
| Werkstation bij de HHS | Voor het testen en gebruiken van Equimatch |
| Microsoft Word 2011 | Tekstverwerking |
| Microsoft Excel 2011 | Noodzakelijk voor het maken van tabellen en diagrammen |
| Microsoft Visio 2010 | Noodzakelijk voor het gebruik van UML |

## Communicatie

Er is afgesproken met de opdrachtgever dat bij communicatie van en naar medewerkers van de HHS de opdrachtgever meegenomen zal worden in de email. Ook bij het opleveren van documentatie zal hij worden meegenomen. Ook is er afgesproken dat aan het eind van elke fase een controlemoment is voor de opdrachtgever om te controleren of de benodigde doelen gehaald zijn. De communicatie zal plaatsvinden via telefoon, email of er zal fysiek worden afgesproken. Als laatste zal er wekelijks contact plaatsvinden tussen de opdrachtgever en –nemer. Elke 2 weken zal tevens een fysieke afspraak zijn met de opdrachtgever.

De interviews zullen bij de medewerkers zelf worden afgenomen. Ook zal er gevraagd worden of zij een kopie van het interviewverslag willen hebben.

Aangezien de projectgroep bestaat uit 2 personen zal afgezien van wat hierboven is afgesproken verder geen interne communicatie plaatsvinden.

## Documentatie

Alle documentatie zal via Dropbox de cloud worden opgeslagen. Alle documentatie zal voorzien van een versienummer met daarin de belangrijkste wijzigingen. Er is tevens een pagina aanwezig op elk document met daarin de juiste versienummer en de belangrijkste wijzigingen.

# Business Case

In deze business case worden de voor- en nadelen beschreven evenals de kosten en opbrengsten.

Ook zal hier een initiële planning worden opgeleverd. Daarnaast zullen de risico’s in kaart worden gebracht.

## Achtergrond

Equimatch is bedoeld om medewerkers van de afdeling ICT & Media @ Work te helpen met het bijhouden van de gegevens van afstudeerders.

De heer Bögels had begrepen dat medewerkers ontevreden zijn over de applicatie. De reden is, is dat de medewerkers vinden dat de applicatie complex in gebruik is. Ook het feit dat alleen bepaalde personen toegang hebben tot deze applicatie maakt goed gebruik hiervan moeilijk.

## Voordelen

* Een duidelijke analyse van de knelpunten van de applicatie. Ook wordt gekeken naar de betrokken bedrijfsprocessen.
* Advies voor optimalisatie van de betrokken knelpunten. Dat kan tijdsbesparing opleveren.

## Nadelen

* Tijdsinvestering van zowel de opdrachtgever als de betrokken key-users. Deze tijdsinvestering zal beperkt blijven tot het houden van interviews. Er zal niet worden gevraagd wijzigingen uit te voeren van deze applicatie of bedrijfsprocessen. De verwachte tijd voor de betrokken key-users en opdrachtgever is ongeveer 10 uur.

## Kosten

Tabel Kosten

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Beschrijving** | **Kosten per uur** | **Eenheden** | **Totaal** | **Opmerking** |
| Laptop | € 0,00 | 1 | € 0,00 | Al aanwezig bij opdrachtgever |
| Microsoft Office 2011 | € 0,00 | 1 | € 0,00 | Al aanwezig bij opdrachtgever |
| Microsoft office 2010 | € 0,00 | 1 | € 0,00 | Al aanwezig bij opdrachtgever |
| Visio 2010 | € 0,00 | 1 | € 0,00 | Al aanwezig bij opdrachtgever |
| Uren | € 0,00 | 180 | € 0,00 | Opdrachtnemer is bereid om voor 0 euro per uur te werken |
| Totaal |  |  | € 0,00 |  |

## Opbrengsten

De volgende opbrengsten zijn te definiëren:

* Analyserapport met een beschrijving van de huidige situatie en knelpunten.
* Een UML datamodel van de betrokken bedrijfsprocessen
* Adviesrapport met daarin verbeteringen voor dit systeem

Dit project wordt als geslaagd beschouwd als de hierboven beschreven opbrengsten zijn gegenereerd. Tevens dient de opdrachtgever voor elke fase akkoord te geven.

## Risico’s

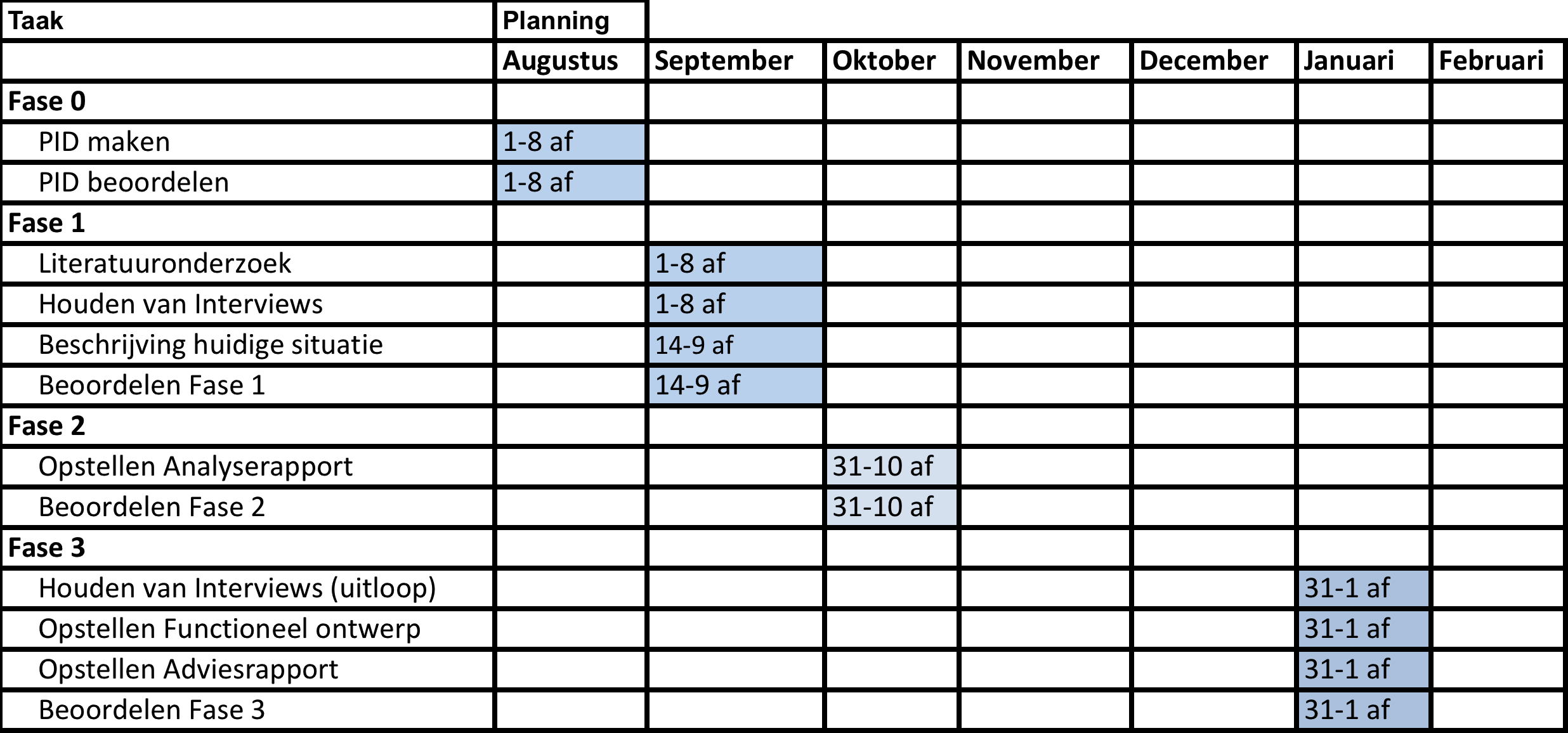
De volgende risico’s zijn in kaart gebracht.

Tabel Risico's

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Risico** | **Kans** | **Impact** | **Type** | **Tegenmaatregel** |
| Medewerkers niet bereid mee te werken met interviews | Klein | Groot | Onderzoek | Vraag om goedkeuring van de opdrachtgever |
| Krijg te weinig informatie van de betrokken medewerkers | Klein | Groot | Onderzoek | Plan een vervolg afspraak in met de betreffende medewerker |
| Te weinig kennis van UML datamodelleren | Middelmatig | Groot | Verslaglegging | Plan momenten om kennis te verbreden |
| Verzoek tot toegang Equimatch wordt geblokkeerd | Middelmatig | Middelmatig | Onderzoek | Vraag om mee te kijken met een medewerker |
| Uitvallen wegens ziekte | Groot | Groot | Allebei | Afspraken om ziekte heen plannen en vragen om hier rekening mee te houden |
| Afstand van huis tot de Haagse Hogeschool | Groot | Klein | Onderzoek | Afspraken plannen wanneer ik met F. Bögels heb afgesproken |

## Planning

Tabel Planning



# Kwaliteitsplan

Hier zal beschreven worden wat gedaan wordt om de kwaliteit te waarborgen van het prject.

## Te gebruiken technieken

Er zal worden gebruik worden gemaakt van de volgende technieken.

* Interview
* Observatie
* Literatuuronderzoek
* Onderzoek van de applicatie
* Knelpunten analyse
* UML modellering technieken

## Te gebruiken literatuur

* Wat is onderzoek? – Nel Verhoeven
* Project management volgens PRINCE2 – Peter Janssen

## Extern advies

Waar nodig zal gebruik worden gemaakt van externe adviseurs. Dit zal met name gelden voor technische vraagstukken. Door advies in te winnen wordt de nauwkeurigheid van het rapport verhoogd.

## Waarborging kwaliteit tussenproducten

Om de kwaliteit te waarborgen van het project zal aan het eind van elke fase een controle plaatsvinden door de opdrachtgever. De opdrachtgever controleert of aan de gestelde eisen is voldaan. Dit zal overigens ook gebeuren door de opdrachtnemer. Indien nodig zal er bijsturing plaatsvinden door de opdrachtnemer.

## Waarborging kwaliteit eindproduct

Aangezien er bij elke fase een beoordeling plaatsvindt van de kwaliteit van het tussenproduct zal het eindproduct aan dezelfde kwaliteit voldoen als het tussenproduct. Daarnaast vindt er uiteraard een controle plaats door de opdrachtgever.

# Rapport Huidige Situatie

# Stage lopen en afstuderen met behulp van Equimatch binnen IT & Design voor de Haagse Hogeschool

Geschreven door: Mark Klingens

Studentnummer: 20023451

Opdrachtgever: Dhr. F. Bögels

Datum: 22 Juli 2014

Versie: 1.4

# Versiebeheer

Versie: 1.4

Datum 22-7-2014

Auteur: M. Klingens

Wijzigingshistorie:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Versie** | **Datum** | **Betreft** |
| 1.0 | 13-2-2014 | Initiële opzet |
| 1.1 | 14-5-2014 | Data van interviews en enquêtes toegevoegd |
| 1.2 | 15-7-2014 | Contextdiagram toegevoegd |
| 1.3 | 17-7-2014 | Nieuwe layout gemaakt |
| 1.4 | 22-7-2014 | Layout verder aangepast |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |

Inhoudopgave

[1. Inleiding 4](#_Toc397597910)

[2. Stage- en afstudeerproces 5](#_Toc397597911)

[2.1 Server 6](#_Toc397597912)

[2.2 Beheer 8](#_Toc397597914)

[Taken van de ICT-dienst 8](#_Toc397597915)

[Taken van de leverancier 8](#_Toc397597916)

[Rol van de key-user 8](#_Toc397597917)

[2.3 Equibrowser 9](#_Toc397597918)

[2.4 Equimatch 10](#_Toc397597920)

[2.5 Stageopdracht 10](#_Toc397597921)

[2.6 Afstudeeropdracht 11](#_Toc397597922)

[2.7 Osiris 11](#_Toc397597923)

[2.8 Registratiesysteem 11](#_Toc397597924)

[2.9 ICTM@Work 13](#_Toc397597925)

[2.10 Linuxomgeving 13](#_Toc397597926)

[2.11 Rapportage HHS 13](#_Toc397597927)

[2.12 Stagebegeleider / Studieloopbaanbegeleider 14](#_Toc397597928)

[2.13 Stagecoördinator 14](#_Toc397597929)

[2.14 Afstudeerbegeleider 15](#_Toc397597930)

[2.15 Afstudeercoördinator 15](#_Toc397597931)

[3. Stageproces 17](#_Toc397597932)

[Stage overzicht 18](#_Toc397597933)

[4. Afstudeerproces 22](#_Toc397597935)

[4.1 ICTM 25](#_Toc397597937)

[4.2 FM 28](#_Toc397597940)

[4.3 MeC 30](#_Toc397597942)

[5. Conclusie 32](#_Toc397597944)

# Inleiding

Het doel van dit rapport is om weer te geven hoe de huidige situatie is binnen de Haagse Hogeschool met betrekking tot afstuderen en stage doen binnen de Haagse Hogeschool.

Dit is in opdracht van de heer Bögels, afstudeerbegeleider van de BIM opleiding.

Hierbij zal worden gekeken naar de bedrijfsprocessen binnen de Haagse Hogeschool en dan specifiek bij de academie ICT & Media. Ook zal worden gekeken naar de hulpmiddelen en de gebruikte data betrokken bij deze bedrijfsprocessen.

Alleen objectieve data wordt in dit verslag meegenomen. Voor een verdere analyse wil ik verwijzen naar het analyse rapport.

Wel zal er een afbakening zijn. Voor dit project zal alleen worden gekeken naar het stage- en afstudeerproces. Bijzondere projecten e.d. worden niet meegenomen omdat ze in vergelijking veel minder voorkomen. Bij de overzichten is van de 80% scenario uitgegaan. Met andere woorden: De meest voorkomende werkzaamheden worden beschreven.

In hoofdstuk 2 zal een contextdiagram worden weergegeven van zowel het stage- als het afstudeerproces. Tevens zullen alle objecten worden beschreven die met beide processen te maken hebben. Ook zal er een beschrijving staan van de taken / rollen die een object mogelijk heeft.

In hoofdstuk 3 zullen de activiteitendiagrammen en business process diagrams (BPD’s) staan van het stageproces. Niet alle BPD’s zullen worden uitgetekend. Aangezien de gebruikte data en actoren al in hoofdstuk 2 staan gedefinieerd.

In hoofdstuk 4 zullen de activiteitendiagrammen en business process diagrams staan van het afstudeerproces. Ook zullen de activiteitendiagrammen worden weergegeven van academies die een andere werkwijze hanteren dan die van ICTM.

In hoofdstuk 5 is de conclusie weergegeven.

# Stage- en afstudeerproces

Hieronder staan 2 contextdiagrammen. Een contextdiagram legt uit welke onderdelen betrokken zijn bij een stagiaire en een afstudeerder. Het stageproces en de afstudeerproces staan los van elkaar, aangezien de processen weliswaar aan elkaar gerelateerd zijn, maar zeer zeker verschillend. In de volgende hoofstukken zal elk onderdeel nader worden toegelicht.

Stageproces:



Figuur Contextdiagram Stageproces

Afstudeerproces:



Figuur Contextdiagram afstudeerproces

Hieronder is een beschrijving van de hard- en software waar de applicatie op draait.

## Server



De applicatie draait op een virtuele server in een VMWare Cloud omgeving.

Deze Cloud maakt gebruik van HA en DRS.

VMware HA betekent VMware High Availability. Dit houdt in dat er een virtuele server draait op 1 fysieke server. Deze fysieke server is gekoppeld aan een aantal andere fysieke servers. Mocht er een hardware defect optreden, dan is VMWare in staat om de virtuele server te migreren naar een andere fysieke server zonder downtime. Dit garandeert een 100% uptime bij een hardware defect.

Daarnaast maakt de server gebruik van VMWare DRS. Dat betekent VMware Distributed Resource Scheduler. Dat houdt in dat als een fysieke server een hoge CPU / Memory load heeft, de virtuele server automatisch migreert naar een andere fysieke server met een lagere load. Dit garandeert dat de applicatie ten allen tijde snel is.

### Software van de server

De Equimatch en de bijbehorende Equibrowser applicatie draait zoals eerder gezegd op een virtuele server. Op deze server is het besturingssysteem Windows Server 2003 R2 geïnstalleerd. Deze server heet overigens de Hochblassen server. Deze server is gekoppeld aan een domein middels LDAP. Op deze server draaien de volgende applicaties:

* IIS
* MySQL
* MSSQL
* Commvault Back-up Software
* Antivirus
* Website

IIS is nodig voor het weergeven van de websites die gebruikt wordt voor de Equibrowser

Commvault wordt gebruikt voor het dagelijks draaien van een back-up.

De website maakt gebruik van de Dotnet Nuke CMS (afgekort DNN CMS).

MSSQL wordt alleen gebruikt voor het weergeven van de website. Dit is de CMS database.

MySQL wordt gebruikt voor Equimatch. In deze databases staan de daadwerkelijke gegevens van aanbiedingen voor projecten, stages en aanbiedingen. MySQL bestaat uit meerdere databases. Elke academie heeft een eigen database.

In de MySQL database zijn de volgende databasevelden te vinden:

* Naam bedrijf
* NAW gegevens
* Contactpersoon
* Titel van de opdracht
* Opdracht omschrijving
* Periode van stage / afstuderen / project
* Gevraagde opleiding

## Beheer



## Taken van de ICT-dienst

De ICT-dienst is verantwoordelijk voor de functionele / technische werkzaamheden van de applicatie en website.

Ze voeren de volgende werkzaamheden uit:

* Aanmaken / aanpassen / verwijderen van user accounts
* Technisch beheer van de server

Onder technisch beheer wordt verstaan:

Het uitvoeren van patches, updates, logboek controle, uitvoeren van backups, controle van de status van de server en de applicaties.

## Taken van de leverancier

De leverancier van de applicatie is Equinox.

De inrichting en onderhoud van de applicatie ligt bij de leverancier in overleg met de HHS.

Hiervoor is, afhankelijk van de academie, een onderhoudscontract afgesproken met de leverancier

Dat houdt in dat Equinox verantwoordelijk is voor het oplossen van functionele problemen dat de ICT-dienst niet kan oplossen.

## Rol van de key-user

Elke academie die gebruik maakt van Equimatch werkt met een key-user. De rol van de key-user is verschillend bij de academies die er gebruik van maken. Wel hebben de key-users een aantal overlappende taken:

* Het koppelen van stagiaires aan stageprojecten in Equimatch.
* Het koppelen van afstudeerders aan afstudeerprojecten in Equimatch.
* Het registreren van de cijfers van stage- en afstudeerprojecten in Osiris.
* Het invoeren en aanpassen van stage- en afstudeerprojecten in Equimatch

Waar een afwijking is in de werkwijze zal deze in de activiteitendiagrammen genoteerd worden.

Hieronder staat een lijst van de key-users binnen elke academie. (Deze lijst is actueel per 01-04-2014)

* Gezondheid (D. Witjes)
* ICT & Media Delft (zie ICT & Media Den Haag)
* ICT & Media Den Haag (C. Luycks)
* Facility Management (J. Van Heeringen)
* Pedagogische Academies voor Basisonderwijs (L. Van der Sloot)
* Accounting & Financial Management (E. Kapteyn-Kruijswijk)
* Marketing en Commerce (M. Sieswerda)
* Sociale Professies (G. Weij)
* Bestuur, Recht & Veiligheid (J. Mulder)
* Technology, Innovation & Society Delft (M. Minasian)
* Technology, Innovation & Society Den Haag (zie TISD Delft)

Uit navraag is gebleken dat de volgende academies dus geen gebruik maken van Equimatch of niet willen meewerken aan dit onderzoek op dit moment. Derhalve kan ik geen informatie geven over het gebruik van Equimatch binnen de academie.

* Masters en Professional courses
* Management & Human Resources
* Sportstudies
* European Center and Communication Management

## Equibrowser



Equibrowser is een website waar studenten van de Haagse Hogeschool vacatures kunnen bekijken voor stagiaires en afstudeerders.

De Equimatch applicatie bestaat uit 2 front-end onderdelen; de Equimatch applicatie en een website genaamd “De Equibrowser”.

### Website

De url voor de website is <http://hochblassen.hhs.nl/dnn/>

Wel maken de volgende academies gebruik van een eigen website.

De url voor de website is http://hochblassen.hhs.nl/dnn/(afkorting van de academie)

* fm
* ictm
* brv
* sp
* tisd

De rest van de academies loggen in via de algemene url.

De website is ook voor iedere willekeurige gebruiker te benaderen. Ook is de site geïndexeerd door Google.

De website maakt geen gebruik van een SSL certificaat.

Daarnaast heeft de website geen koppeling met LDAP. Dat betekent dat toegang apart geregeld moet worden door de ICT-dienst als je wijzigingen wilt aanbrengen op de website.

Er zijn mailboxen gekoppeld aan de website. Het is alleen onbekend welke mailboxen dit zijn. De ICT-dienst weet dit niet.

## Equimatch



Equimatch is een database applicatie die connectie maakt met de MSSQL database op de Hochblassen server. De applicatie is op de pc’s geïnstalleerd middels App-V. App-V is een virtualisatie platform dat de ICT-dienst in staat stelt om de applicatie op elk Windows platform (muv mobiele telefoons) te installeren en te gebruiken. De applicatie is alleen te gebruiken binnen de Haagse Hogeschool en werkt niet bij gebruikers die thuis willen werken middels VPN.

Toegang tot de applicatie is geregeld via een gebruikersnaam en wachtwoord.

## Stage opdracht



De stage-opdracht wordt gemaakt door de student.

Dit is het daadwerkelijk product dat wordt opgeleverd aan de stagebegeleider.

Stage-opdrachten worden niet opgeslagen door de HHS en dient door de student zelf te worden bewaard, indien gewenst.

## Afstudeeropdracht



De afstudeeropdrachten worden gemaakt door de studenten. De afstudeeropdrachten zijn het daadwerkelijke product dat studenten opleveren aan hun afstudeerbegeleider.

De afstudeeropdracht wordt voor die af is, door de student zelf bewaard en in voor hem geschikt medium. De afstudeeropdracht wordt na voltooiing naar een nationale databank gestuurd voor opslag en eventuele inkijk.

De gegevens van stage- en afstudeeropdracht staan in 2.8 genoteerd.

## Osiris



Osiris is de applicatie die door de Haagse Hogeschool worden gebruikt voor het bijhouden van de cijfers van studenten. De rol van Osiris is het registreren van het eindresultaat van de student. Studenten kunnen hun cijfers inzien via Osiris. ICT & Media @ Work registreert de cijfers.

## Registratiesysteem



Met registratiesysteem wordt bedoeld: Het systeem dat docenten gebruiken om de status van afstudeerders en stagiaires bij te houden. Dit zou bv Excel kunnen zijn, maar ook Blackboard, Word, Equimatch en Access. Dit registratiesysteem is verschillend per academie en ook per medewerker. Voor de opleiding BIM is dat Excel.

De BIM opleiding noteert de volgende gegevens in Excel **voor stages**:

* Stageperiode
* Opleiding
* Locatie
* Naam studieloopbaanbegeleider
* Naam keurend docent
* Naam assessor
* Voornaam student
* Achternaam student
* Adres
* Postcode
* Woonplaats
* Telefoon
* Mobiel
* Prive email
* Naam Bedrijf
* Afdeling Bedrijf
* Bezoekadres bedrijf
* Postcode bedrijf
* Postbusnummer
* Plaats
* Telefoon bedrijf
* Internet site bedrijf
* Achternaam bedrijfsmentor
* Voorletters bedrijfsmentor
* Titulatuur bedrijfsmentor
* Functiebedrijfsmentor
* Email bedrijfsmentor
* Telefoon bedrijfsmentor

De BIM opleiding noteert de volgende gegevens in Excel **voor afstuderen**:

* Voornaam
* Achternaam
* Studentnummer
* Studieloopbaanbegeleider van de student
* Emailadres van de student
* Begeleidend docent
* Tweede lezer
* Alles geregeld voor afstuderen?
* Bedrijf
* Tijd van afstuderen
* Startdatum

Deze gegevens worden op een fileserver opgeslagen in de Haagse Hogeschool. De stage-opdrachten worden niet bewaard en wordt in principe na stage vernietigd.

Helaas is niet te zeggen welke gegevens andere academies noteren. Een snelle inzage bij de TISD Den Haag opleiding liet een andere werkwijze en gegevens zien.

## ICTM@Work



ICTM@work is een onderdeel van de academie ICt & Media. Zij zijn verantwoordelijk voor de registratie van studenten voor stages en afstuderen. Zij zijn feitelijk de dagelijkse gebruikers van Equimatch en de Equibrowser applicatie.

Zij hebben binnen de academie een aantal taken.

* Het koppelen van studenten aan stages / afstudeerprojecten
* Het invoeren van stages en afstudeeropdrachten in Equimatch.
* Invoeren van cijfers voor stage- en afstudeeropdrachten in OSIRIS

Alleen ICTM&work heeft schrijfrechten in de applicatie binnen ICT & Media. Dat betekent dat alleen zij wijzigingen kunnen aanbrengen in Equimatch. Voor andere academies geldt ook dat specifieke personen / afdelingen verantwoordelijk zijn voor het beheer.

## Linuxomgeving



De Linuxomgeving wordt door de academie ICT & Media gebruikt voor het maken van rapportages. Voor deze rapporten maakt de omgeving gebruik van de MySQL database.

Er is niet meer bekend over de Linuxomgeving behalve dan dat hij wordt beheerd door de heer Schipper. Hij is ook verantwoordelijk voor het maken van de rapporten. Ook medewerkers van ICT & Media @ Work kunnen hierin. Ook is onbekend wie deze omgeving beheerd. De medewerkers van de ICT Dienst hebben hier niks over gemeld.

De Linuxomgeving heeft een aantal taken, waarvan 2 mij bekend zijn. Dit zijn:

* Het maken van rapportages voor de Accreditatiecommissies
* Het maken van interne rapportages voor de academie ICT & Media.

Overigens kunnen andere academies andere middelen gebruiken dan een “Linuxomgeving”. Dit woord kan je dan vervolgens vervangen voor “Excel, Access, MySQL, etc”.

## Rapportage HHS



De gegevens van de stagiaire / afstudeerder en alle onderdelen van het contextdiagram worden gebruikt voor het maken van rapportages. Doel van de rapportage is elke keer afwijkend en daardoor niet te vatten in een context- danwel activiteitendiagram. Dat maakt het ook moeilijk om te bepalen welke data noodzakelijk is. Kort gezegd, hier zit meer achter. Helaas heeft de heer Schipper hierover geen inzicht willen geven.

## Stagebegeleider / Studieloopbaanbegeleider



De taken van deze 2 personen is in principe voor het stageproces hetzelfde, alhoewel ze dat in een andere deel van het proces afhandelen. Zie hiervoor de activiteitendiagram van het stageproces. In de komende activiteitendiagrammen zal stil worden gestaan bij welke onderdeel zij betrokken zijn

Rollen:

* Het begeleiden van de stagiaire
* Het beoordelen van de stagiaire
* Het bijwerken van de gegevens van de student

De stagebegeleiders hebben alleen “kijkrechten” in Equimatch. Ze mogen zelf geen wijzigingen uitvoeren in Equimatch.

## Stagecoördinator



De taak van de stage coördinator is in principe hetzelfde als die van stagebegeleider en studieloopbaanbegeleider alhoewel ze dit in een andere deel van het proces afhandelen. Zie hiervoor activiteitendiagram stageproces.

Rollen:

* Het begeleiden van de stagiaire
* Het beoordelen van de stagiaire
* Het bijwerken van de gegevens van de student

De stage coördinatoren hebben alleen “kijkrechten” in Equimatch. Ze mogen zelf geen wijzigingen uitvoeren in Equimatch.

## Afstudeerbegeleider



De afstudeerbegeleider begeleidt de afstudeerder. Net zoals met de stagebegeleider is de rol binnen het afstudeerproces verschillend maar de taken die ze uitvoeren zijn hetzelfde.

Taken:

* Het begeleiden van de afstudeerder
* Het beoordelen van de stagiaire
* Het bijwerken van de gegevens van de student

De afstudeerbegeleiders hebben alleen “kijkrechten” in Equimatch. Ze mogen zelf geen wijzigingen uitvoeren in Equimatch.

## Afstudeercoördinator



De rol van de afstudeerbegeleider en coördinator is afwijkend, wel begeleiden zij de afstudeerder. Ten behoeve van dit rapport wordt alleen gefocused op het afstudeerproces en de koppeling met de afstudeerder. Reden hiervoor is, is dat alleen informatie met betrekking tot afstudeerder en afstudeerbegeleider en –coördinator belangrijk is. In de komende activiteitendiagrammen zal stil worden gestaan bij welke onderdeel zij betrokken zijn

Rollen:

* Het begeleiden van de afstudeerder
* Het beoordelen van de stagiaire
* Het bijwerken van de gegevens van de student

De afstudeercoördinatoren hebben alleen “kijkrechten” in Equimatch. Ze mogen zelf geen wijzigingen uitvoeren in Equimatch.

De gebruikte verificatieformulier wordt fysiek bewaard bij de afstudeercoördinator.

De afstudeercoördinator voor de gehele ICTM academie (de heer Schipper) heeft wel schrijfrechten tot de Equimatch applicatie. Hij heeft dit nodig voor het schrijven van rapportages.

# Stageproces

Hieronder staan de activiteitendiagrammen en BPD diagrammen gedefinieerd van het stageproces.

Allereerst wordt een globale weergave gegeven van het stageproces. Dit zal daarna worden verduidelijkt middels een activiteitendiagram. Als laatste zal een BPD diagram worden weergegeven die de objecten definieert waar het stageproces gebruik van maakt.

De focus van dit project ligt bij de academie ICT & Media. Dat betekent dat alleen de processen van ICTM worden weergegeven. De processen van andere academies worden ook weergegeven wanneer die afwijken van ICT & Media.

Alle bedrijfsprocessen zijn gedefinieerd die betrekking hebben op het gebruik van Equimatch waarvan een duidelijke beschrijving is.

Ook wordt voor referentie het globale proces van stage weergegeven.

## Stage overzicht

Hieronder een globale overzicht van het proces stage doen binnen de academie ICT & Media. Daaronder staat het overzicht van afstuderen. Deze procedure is in principe gelijk voor alle academies.. De daarbij gebruikte methodes en technieken kunnen wel verschillend zijn. Waar verschillend zullen die daaronder aangegeven worden per academie. Deze diagrammen zijn actueel per 4/7/14.

**Voor de stage:**



Figuur Overzicht voor de stage

**Tijdens de stage:**



Figuur Overzicht tijdens de stage

**Na de stage:**



Figuur Overzicht na de stage

### Activiteitendiagram stage proces



Figuur Activiteitendiagram stageproces

Business Process diagram

Inschrijven voor stage:

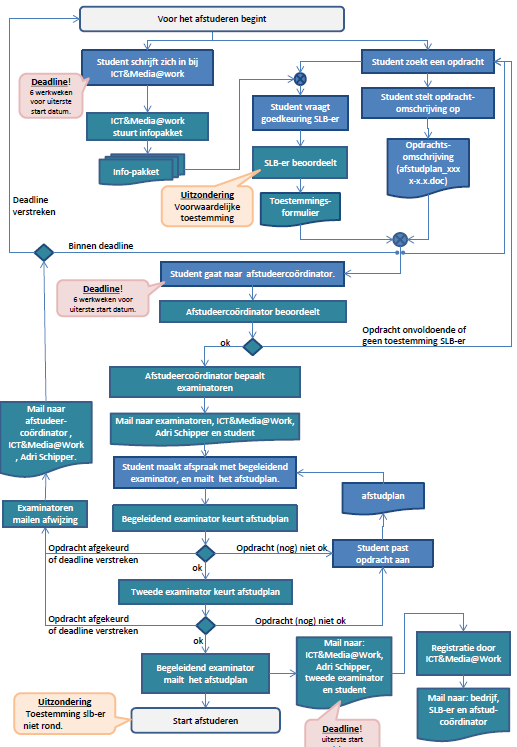


Figuur BPD Inschrijven voor stage

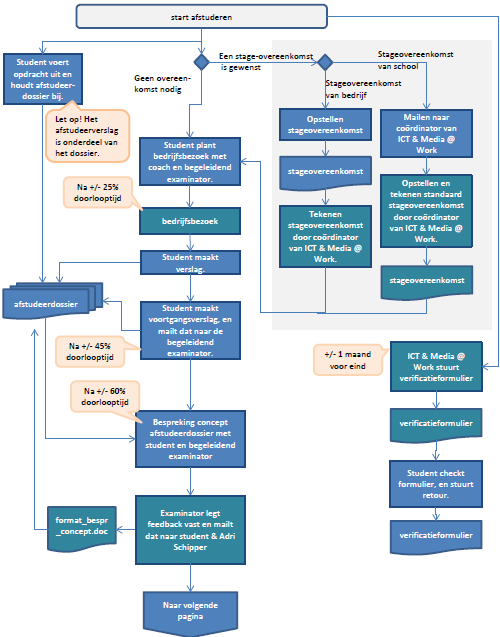
# Afstudeerproces

### Globale overzicht van afstuderen

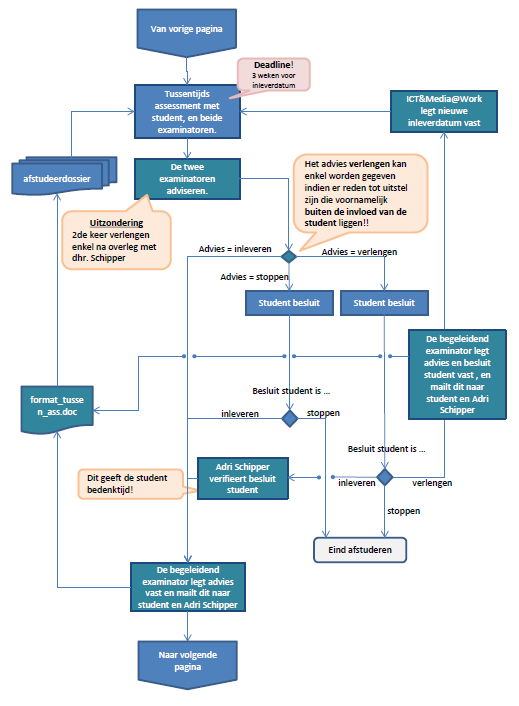
Voor het afstuderen heeft de HHS een globaal overzicht gemaakt voor het afstudeerproces.



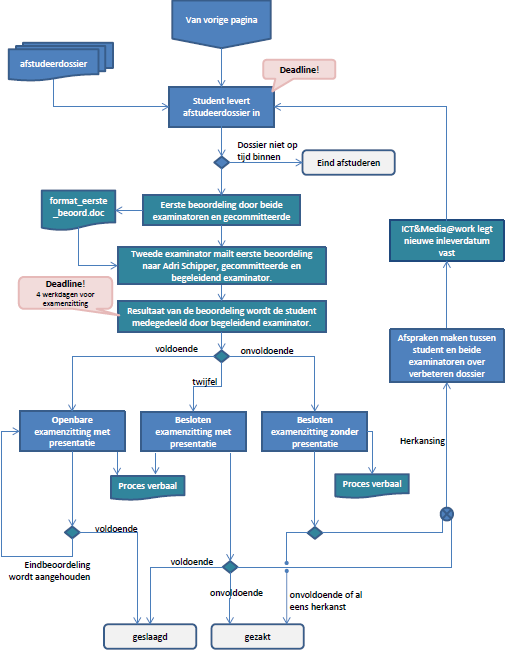
Figuur Overzicht afstudeerproces



Figuur Overzicht afstudeerproces (vervolgd)



Figuur Overzicht afstudeerproces (vervolgd 2)



Figuur Overzicht afstudeerproces (vervolgd 3)

Bron: Blackboard site HHS, course afstuderen 2013-2014.

## ICTM

### Inschrijven bij ICTM

Het proces voor inschrijven van stage en afstuderen staan hier gedefinieerd.

Als voorwaarde wordt gesteld dat hier gebruik wordt gemaakt van Equimatch en Equibrowser.

Activiteitendiagram:



Figuur Overzicht Inschrijving Afstuderen

Vervolg van inschrijving:



Figuur Overzicht Inschrijving Afstuderen (vervolgd)

Business Process Diagram:



Figuur BPD Inschrijving afstuderen

Aanbiedingen verwerken voor ICTM

Dit proces beschrijft hoe een aanbieding voor een stage- / afstudeerplaats van een instelling verwerkt wordt. Als de aanbieding in Equimatch gezet is, kunnen studenten naar de functie solliciteren.

Activiteitendiagram:



Figuur Verwerken aanbieding

Business Process diagram:



Figuur BPD Verwerken aanbieding

## FM

### Inschrijven bij FM

De academie Financieel Management heeft een aantal extra stappen.



Figuur Inschrijven bij FM



Figuur Inschrijven bij FM (vervolgd)

De business process diagrammen van de academie FM zijn hetzelfde van de academie ICTM.

## MeC

De academie van Marketing en Economie heeft een andere werkwijze.

### Inschrijven bij MeC

Activiteitendiagram:

Preconditie: Student doet niet de opleiding SBRM.



Figuur Inschrijven bij MeC

Indien de student wel de opleiding SBRM doet:

N.B. De eerste join kan een and / or join zijn.



Figuur Inchrijven bij MeC (afwijking)

De business process diagrammen zijn nu ook weer hetzelfde.

# Conclusie

Zoals uit het vorige hoofdstukken zijn gebleken, heeft Equimatch en de daarbij behorende Equibrowser 2 functies:

* Het raadplegen van informatie over stage- en afstudeerplaatsen.
* koppelen van een stage- en afstudeerplaats aan een student.

De gemaakte contextdiagrammen laten zien welke objecten en personen zijn gekoppeld aan de actor: Stagiaire en Afstudeerder.

Elke stage- en afstudeercoördinator heeft een eigen werkwijze. Doordat deze werkwijze zo verschillend is, is het lastig om alle processen in kaart te brengen.

Het grootste verschil zit hem voornamelijk in het te gebruiken “registratiesysteem”. Deze is bij elke medewerker verschillend.

Indirect worden de geregistreerde gegevens gebruikt voor het maken van rapportages.

De werkwijze voor het maken van de rapportages over de academies verschilt.

* Zo maakt ICTM gebruik van een “Linuxomgeving”. Waar verder geen informatie over is.
* De academie MeC laat de leverancier van Equimatch de rapportages maken. Op wat voor wijze dat is, is onduidelijk.
* De academie SP voert direct queries uit op de MySQL database. Hoe precies is niet duidelijk.
* De academie TISD maakt gebruik van Microsoft Access voor het maken van rapportages.

# 

# Analyserapport

# Stage lopen en afstuderen met behulp van Equimatch binnen de Haagse Hogeschool voor IT & Design

Geschreven door: Mark Klingens

Studentnummer: 20023451

Opdrachtgever: Dhr. F. Bögels

Datum: 4 September 2014

Versie: 1.0

# Versiebeheer

Versie: 1.0

Datum 4-9-2014

Auteur: M. Klingens

Wijzigingshistorie:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Versie** | **Datum** | **Betreft** |
| 1.0 | 4-9-2014 | Initiële opzet |
| 1.1 | 26-10-2014 | Visgraatdiagram toegevoegd |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |

# Inhoudsopgave

1. Inleiding 4

2. Interviews van de stagecoördinatoren 5

3. Knelpunten 8

# Inleiding

Dit rapport beschrijft de knelpunten die uit de bevindingen van het “rapport huidige situatie” naar voren zijn gekomen. Dit document is opgeleverd tijdens fase 2 van het project “Stage lopen en afstuderen met behulp van Equimatch binnen de Haagse Hogeschool voor IT & Design”.

Dit rapport is bedoeld voor de medewerkers die werken met Equimatch en de daarbij behorende website genaamd “Equibrowser”. De benoemde knelpunten zullen worden voorgelegd aan de key-users binnen IT & Design.

Allereerst zal in hoofdstuk 2 de bevindingen worden weergegeven van de interviews van de 2 stage coördinatoren van de faculteit Informatica en Communicatie, Multimedia & Design. Deze interviews waren bedoeld voor de fase 1 “Rapport huidige Situatie” maar waren door tijdgebrek niet op tijd in het verslag gekomen.

In hoofdstuk 3 worden de knelpunten benoemd naar aanleiding van het “Rapport Huidige Situatie”. Dit hoofdstuk is opgedeeld in 2 stukken. Het eerste gedeelte van dit hoofdstuk gaat over de knelpunten van de Equimatch en de “Equibrowser” applicatie. Het tweede gedeelte zal gaan over de processen die betrokken zijn bij deze 2 applicaties. Aan de hand van deze knelpunten zal een visgraatdiagram worden weergegeven die alle knelpunten benoemen.

# Interviews van de stagecoördinatoren

In dit hoofdstuk worden de bevindingen weergegeven van de 2 stagecoördinatoren die in de vorige fase niet waren geïnterviewd vanwege tijdgebrek.

De uitwerkingen staan hieronder middels een activiteitendiagram beschreven. De BPD’s zoals die beschreven zijn in het “Rapport huidige situatie” zijn in beide gevallen ongewijzigd.



Figure Actviteitendiagram Informatica Faculteit



Figure 2 Activiteitendiagram CMD Faculteit

Uit de activiteitendiagrammen blijkt ook weer dat elke medewerker gebruikt maakt van eigen werkwijze. Daarin is geen standaard opgenomen. Wel is de uitkomst hetzelfde van het “stage lopen” proces.

# Knelpunten

Zoals eerder gemeld is dit hoofdstuk opgedeeld in twee stukken. Het eerste gedeelte gaan over (technische) knelpunten binnen Equimatch en Equibrowser. Het tweede gedeelte gaan over de processen betrokken bij deze 2 applicaties.

Hieronder staan de knelpunten weergegeven.

**Knelpunten binnen de applicaties**

* Er is geen uniform beheer en ondersteuning voor Equimatch en Equibrowser bij de leverancier.
* Er is geen standaard werkwijze voor het registreren en doorlopen van stages en afstuderen.
* Gebrekkige zoekfunctie voor Equibrowser.
* Gebrekkige rapportage functionaliteit.
* Mist bepaalde functionaliteiten.

**Knelpunten binnen de bedrijfsprocessen**

* Weinig kennis over het gebruik van Equimatch
* Geen redundancy van key-users
* Afhankelijkheid van veel verschillende systemen voor het doorlopen van het stage- en het afstudeerproces
* Er is geen standaard werkwijze voor het registreren en doorlopen van stages en afstuderen.

Kort gezegd kunnen wij het hoofdprobleem als volgt definiëren:

**Het “stage-” en “afstudeerproces” wordt niet optimaal toegepast.**

## Knelpunten binnen de applicaties

**Geen uniforme beheer en ondersteuning voor Equimatch en Equibrowser bij de leverancier**

Met beheer en ondersteuning wordt het functionele beheer bedoeld geleverd door de leverancier van de software.

De inrichting en onderhoud van de applicatie ligt bij de leverancier in overleg met de HHS.

Hiervoor is, afhankelijk van de faculteit, een onderhoudscontract afgesproken met de leverancier

Dat houdt in dat Equinox verantwoordelijk is voor het oplossen van functionele problemen dat de ICT-dienst niet kan oplossen.

Uit de gehouden interviews blijkt dat de ondersteuning voor Equimatch en Equibrowser verschilt per faculteit. Zo heeft de faculteit IT & Design 16 uur op jaarbasis en de TISD geen.

Daarnaast blijkt uit de interviews van zowel beheerders als key-users van BIM en TISD dat er geen documentatie over het gebruik van Equimatch beschikbaar zijn.

Elke academie maakt bovendien gebruik van een eigen inrichting voor gebruik van Equibrowser.

Ook zijn er academies die geen gebruik maken van de Equibrowser website.

De volgende academies maken gebruik van Equibrowser. De rest doet dat niet of in gewijzigde vorm (zie hiervoor rapport huidige situatie):

* fm
* ictm
* brv
* sp
* tis

Door gebrek aan ondersteuning kunnen verschillende problemen optreden:

* Vervuiling van de database, dat uiteindelijk kan leiden dat studenten / docenten de applicatie niet gaan gebruiken.
* Geen mogelijkheden om nieuwe zaken te implementeren / oude problemen op te lossen.

**Er is geen standaard werkwijze voor het registreren en doorlopen van stages en afstuderen.**

Dit probleem speelt zowel aan de applicatie kant als ook de proces kant (voor de proceskant zie de activiteitendiagrammen in dit rapport en het “rapport huidige situatie”).

Elke medewerker die een rol speelt in het stage- en afstudeerproces (met uitzondering van administratieve medewerkers, voor zover bekend) maakt gebruik van een eigen werkwijze. De tools die gebruikt worden zijn verschillend per faculteit en per medewerker. Ook de wijze waarop ze gebruikt worden verschillen per medewerker.

Om dat te illustreren verwijs ik naar de activiteitendiagrammen in het “rapport huidige situatie” en van het vorige hoofdstuk.

Verder nog een voorbeeld: Zo maakt de afstudeercoördinator van de BIM opleiding gebruik van een korte Excel sheet met ongeveer 10 velden en de afstudeercoördinator van de Informatica opleiding gebruik van een Excel sheet van ongeveer 20 velden.

Dit is een lijst van de tools die gebruikt **kunnen** worden bij het stage- en afstudeerproces (let op dat het hier gaat om tools die stage- en afstudeerbegeleiders en coördinatoren gebruiken):

* Excel
* Word
* Outlook
* Access
* Linuxomgeving
* MSSQL
* MySQL
* OSIRIS

Nadelen van het niet hebben van een standard werkwijze:

* Door gebruik te maken van een omgeving per faculteit, wordt beheer moeilijker gemaakt. De applicatiebeheerders dienen rekening te houden met de wensen van elke faculteit.
* Patches en fixes moeten op meer omgevingen worden getest, dit resulteert in dat er meer tijd moet worden geïnvesteerd in de veranderingen dan noodzakelijk. Doordat er meer tijd nodig is, kan dat ook resulteren in extra kosten.

**Gebrekkige zoekfunctie van Equibrowser**

De zoekfunctie binnen Equibrowser voldoet niet voor de BIM opleiding.

Zo is het alleen mogelijk om te zoeken op studiecode en of de studie in het buitenland moet plaatsvinden.

De zoekfuncties voor de andere academies zijn uitgebreider maar wel beperkt in functionaliteit. Zo is het bij alle academies die het gebruiken, niet mogelijk om te zoeken naar sleutelwoorden in de aanbiedingen. Sleutelwoorden kunnen zijn: VMWare, Active Directory, Java, dotnet, etc. Er moet op aanbieding geklikt worden om deze details in te kunnen zien.

**Gebrekkige rapportage functionaliteit**

Uit de enquêtes en interviews blijkt dat er geen eenduidige manier is om rapporten te genereren.

Rapporten worden gegenereerd in opdracht van de Haagse Hogeschool zelf en voor de accreditatiecommissies. Deze rapporten worden gebruikt om te controleren of de hogeschool voldoet aan de gestelde eisen van de accreditatiecommissie (in dit geval de NVAO).

Dit is dus een bedrijf kritisch proces. Zonder accreditatie is het niet mogelijk om de genoemde opleiding een HBO opleiding te mogen noemen.

Voorbeelden hiervan zijn:

* De faculteiten IT & Design maakt gebruik van een “Linuxomgeving”
* MeC laat de leverancier query’s uitvoeren
* TIS maakt gebruik van Microsoft Access voor het genereren van rapporten.

Helaas was de afstudeercoördinator van de faculteit IT & Design niet in de gelegenheid om over de rapportage functionaliteit te praten en kan derhalve ook geen verdere uitspraak gedaan worden.

Nadelen:

* Aangezien er geen standaardisatie is, is er ook geen afdoende controle op de kwaliteit van het eindproduct van dit proces.
* Het is aan de medewerker zelf hoe hij deze rapporten wil genereren, hiervoor is geen standaard werkwijze. Het scheelt tijd als dit werk gestandaardiseerd is.

**Mist bepaalde functionaliteiten**

Het maken van een afspraak gebeurt niet in Equimatch, het bijhouden van een dossier wordt niet in Equimatch gedaan. Uit alle interviews met stage- en afstudeercoördinatoren blijkt dat andere hulpmiddelen worden gebruikt om een dossier in te voeren en bij te houden dan Equimatch. Alleen de initiële registratie wordt in Equimatch uitgevoerd, voor de faculteiten die daarvan gebruik maken.

## Knelpunten binnen de processen

**Weinig kennis over het gebruik van Equimatch**

Uit de enquêtes bleek dat men weinig kennis had van de applicatie en de mogelijkheden. De academies TISD, SP, BRV en MeC zouden graag meer willen weten over het gebruik van Equimatch. MeC zou graag willen weten hoe ze query’s dienen uit te voeren voor het maken van rapportages. Op dit moment wordt de leverancier hiervoor ingehuurd. Verder is uit onderzoek gebleken dat er geen handleidingen zijn die de werking uitleggen. Als die er wel zijn, werkt de uitgelegde instructie niet (academie SP).

**Geen redundancy van key-users**

Aangezien elke stage- en afstudeercoördinator een eigen werkwijze heeft voor het “stage” en het “afstudeer” proces, zijn er weinig gebruikers die het werk snel kunnen overnemen van de coördinatoren (zie hiervoor de activiteitendiagrammen in dit rapport en het “rapport huidige situatie”).

Ook valt dit te zien aan de Excel sheets die de coördinatoren gebruiken. Die is van elke faculteit anders.

Door het gebrek aan redundancy kan het veel tijd kosten voordat bv. een zieke medewerker kan worden vervangen.

Als laatste maakt de afstudeercoördinator van de academie IT & Design gebruik van een Linuxomgeving voor het maken van rapportages. Uit onderzoek is gebleken dat hij alleen kennis heeft van deze Linuxomgeving met betrekking tot het maken van rapportages. De key-user van ICTM@Work voert daar wel gegevens in voor het maken van rapportages. Als deze afstudeercoördinator uitvalt is er geen rapportage mogelijk naar de accreditatiecommissie, wat een bedrijf kritisch proces is voor alle opleidingen binnen IT & Design.

**Afhankelijkheid van veel verschillende systemen**

Uit de contextdiagrammen uit het ”rapport huidige situatie” bleek dat er veel verschillende systemen betrokken zijn bij het “stage” en het” afstudeer” proces. Hieronder de 2 contextdiagrammen uit dit rapport:



Figure 3 Contextdiagram Stageproces



Figure Contextdiagram Afstudeerproces

Nadeel:

* Door de grote hoeveelheid van deze verschillende systemen, ook wel actoren genoemd, is het beheren van deze processen lastig. Beheerders dienen rekening te houden met deze actoren bij verandering van deze systemen.

.

## Visgraatdiagram

Hieronder is de visgraatdiagram weergegeven van alle knelpunten. Hierbij zijn zowel de problemen aan de applicatie kant weergegeven als de problemen binnen de processen.



# Adviesrapport

# Stage lopen en afstuderen met behulp van Equimatch binnen IT & Design voor de Haagse Hogeschool

Projectmanager: T.W. Goes

Opdrachtgever: De Haagse Hogeschool

Vertegenwoordigd door: F.Bogels

Versie: 1.6

Datum: 4-11-2014

# Versiebeheer

Versie: 1.6

Datum 4-11-2014

Auteur: M. Klingens

Wijzigingshistorie:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Versie** | **Datum** | **Betreft** |
| 1.0 | 04-11-14 | Initiële opzet |
| 1.1 | 05-12-14 | Aanpassing n.a.v. overleg |
| 1.2 | 15-12-14 | Gegevens van interviews toegevoegd |
| 1.3 | 20-12-20415 | Opzet aangepast |
| 1.4 | 08-01-15 | Conclusie samengevoegd |
| 1.5 | 11-01-15 | Nieuwe layout |
| 1.6 | 20-01-15 | Eerste feedback |
|  |  |  |

# Inhoudsopgave

Inleiding 4

2. Organisatiestructuur 5

2.1 Type organisatiestructuren. 5

2.2 Organisatiestructuur van de HHS 6

3. Contextdiagrammen 8

4. Adviezen voor de knelpunten op applicatie niveau 11

4.1 Geen uniforme beheer en ondersteuning 12

4.2 Geen standaard werkwijze 14

4.3 Gebrekkige zoekfunctie van Equibrowser 15

4.5 Mist voor de hand liggende functionaliteiten 17

5. Adviezen voor de procesmatige knelpunten 18

5.1 Weinig kennis over het gebruik van Equimatch 19

5.2 Geen redundancy van key-users 21

5.3 Afhankelijkheid van veel verschillende systemen 22

5.4 Geen standaard werkwijze 23

6. Conclusie 24

Bronnenlijst 26

1. Inleiding

Het doel van dit rapport is adviezen aan te dragen om de knelpunten die in het analyserapport naar voren kwamen op te lossen. Net zoals in het analyserapport zal er een onderverdeling gemaakt worden in problemen aan de applicatie kant en problemen in het proces van stage lopen en afstuderen met behulp van Equimatch als administratie tool.

In hoofdstuk 2 zal een beschrijving van de organisatiestructuur worden weergegeven. Dit dient als achtergrond bij het beschrijven van de oplossingen die naar voren komen.

In hoofdstuk 3 zal de contextdiagrammen worden weergegeven die in het Rapport Huidige Situatie zijn opgesteld. Dit hoofdstuk laat alle verschillende actoren zien betrokken bij het stage- en afstudeerproces.

Hoofdstuk 4 zal gaan over de adviezen hoe deze applicatie knelpunten opgelost kunnen worden. Hiervoor zal onder andere gebruik worden gemaakt van gegevens die verkregen zijn van interviews met de applicatiebeheerders.

In hoofdstuk 5 zullen de oplossingen voor de procesmatige knelpunten worden beschreven. Hierbij geldt dat er meerdere oplossingen kunnen zijn voor een knelpunt. Hiervoor zal onder andere gebruik worden gemaakt van interviews die met diverse afstudeercoördinatoren zijn gehouden.

In hoofdstuk 6 wordt de conclusie weergegeven van het adviesrapport.

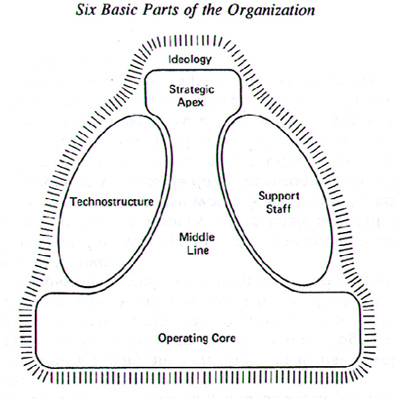
# 2. Organisatiestructuur

In dit hoofdstuk wordt de organisatiestructuur beschreven van de Haagse Hogeschool. Er zal eerst een stuk theorie worden beschreven van Mintzberg.

Dit hoofdstuk dient als achtergrond voor het aanreiken van oplossingen voor de knelpunten. Voor het beschrijven van de organisatiestructuur is gebruik gemaakt van het boek van Henry Mintzberg (2013). Voor het verkrijgen van deze informatie is ook de heer Delen geïnterviewd, hij is als docent van de faculteit Bestuur, Recht en Veiligheid verbonden aan de Haagse Hogeschool.

## 2.1 Type organisatiestructuren.

Elke organisatie heeft de volgende onderdelen:



Afbeelding Organisatiestructuur (2014)

Mintzberg herkent 5 organisatiestructuren. Dit zijn:

* De eenvoudige structuur
* De machinebureaucratie
* De professionele bureaucratie
* De divisiestructuur
* De adhocratie

Hieronder staat een korte beschrijving van de kenmerken van elk type organisatiestructuur.

**De eenvoudige structuur**

* Weinig of geen techno structuur
* Weinig ondersteunend personeel
* Losse arbeidsverdeling
* Weinig verschil tussen eenheden en de manager
* Weinig hiërarchische lagen
* Weinig geformaliseerd gedrag
* Minimaal gebruik van planning, training en verbindingsmiddelen
* Organisatie heeft een organische structuur

**De machinebureaucratie**

* Sterk gespecialiseerde routinewerkzaamheden
* Sterk geformaliseerde procedures tot in de uitvoerende kern
* Sterk geformaliseerde communicatie
* Grootschalige eenheden op productieniveau
* Groepering van taken op functionele basis
* Relatief gecentraliseerde beslissingsbevoegdheden
* Uitgebreide bestuurlijke structuur met sterk onderscheid tussen lijn en staf

**De professionele bureaucratie**

* Rekent op de standaardisatie van vaardigheden en de verbonden ontwerpparameters van training en indoctrinatie
* Voor de uitvoerende kern worden goed getrainde professionals gebruikt
* Medewerkers krijgen een grote mate van controle over hun werk
* Werkt vaak nauw samen met cliënten.

**De divisiestructuur**

* De eenheden waar het bedrijf uit bestaat zijn op basis van de markt gegroepeerd.
* De eenheden (divisies) zijn relatief onafhankelijk van elkaar.
* De mate van controle binnen de strategische top van de divisiestructuur kan groot zijn.
* De divisiestructuur heeft vrijwel volledige bevoegdheid om eigen beslissingen te nemen en controleert ook de resultaten hiervan.
* Het gaat hier om de standaardisatie van de output.

**De adhocratie**

* Weinig geformaliseerd gedrag en grote mate van horizontale taakspecialisatie.
* Specialisten worden in functionele eenheden ondergebracht.
* Selectieve decentralisatie binnen, van en naar deze functionele eenheden.
* Innovatie is vaak het sleutelwoord binnen deze structuur.

## 2.2 Organisatiestructuur van de HHS

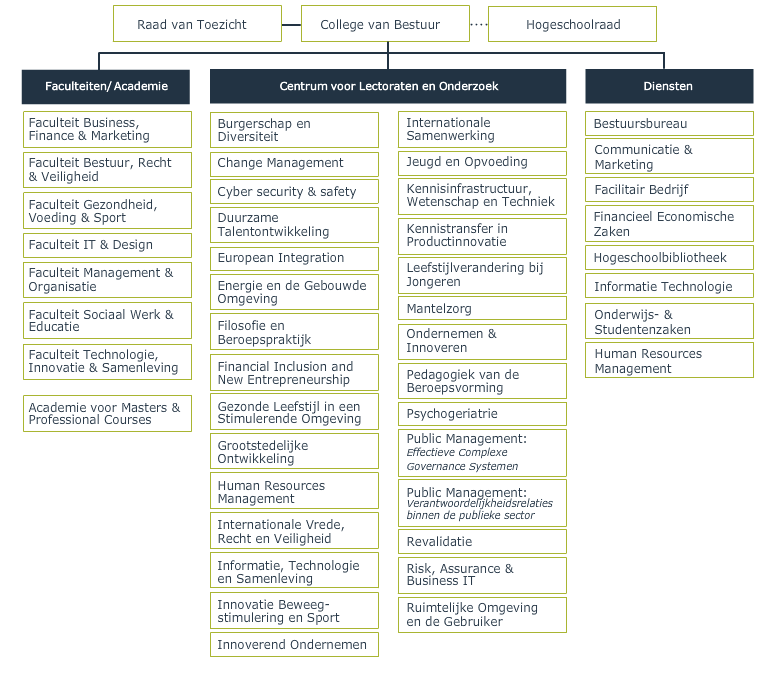
Op basis van de interviews die de onderzoeker met de opdrachtgever en de docent van de faculteit Bestuur, Recht & Veiligheid had, is er vastgesteld dat de hogeschool de kenmerken een professionele organisatie heeft waarbij er sprake is van een divisiestructuur maar ook kenmerken heeft van een machine bureaucratie.

Er is sprake van een professionele organisatie omdat docenten veel autonomie hebben om hun werk op een eigen manier in te richten. Tevens is er sprake van een hoog opleidingsniveau van de docenten. Ook is er sprake van een horizontale decentrale organisatie. Zie hiervoor onderstaande organogram.

De HHS heeft ook de kenmerken van een divisiestructuur.

Er wordt afgerekend op basis van de resultaten.

Dat de HHS een divisiestructuur heeft kan ook afgeleid worden aan onderstaande organogram.



Afbeelding Organogram HHS (2015)

Als laatste is er sprake van een machinebureaucratie. Dit geldt vooral bij de ondersteunende diensten. Er zijn veel vaste administratieve werkzaamheden die door medewerkers moeten worden uitgevoerd.

De veelheid van deze organisatiestructuren maakt het oplossen van de problemen er niet eenvoudiger op.

# Contextdiagrammen

Er zijn veel verschillende systemen betrokken bij het afstudeerproces.

Hieronder staat een contextdiagram weergegeven van de verschillende systemen.

Deze contextdiagram laat zien met welke actoren een stagiaire of afstudeerder te maken heeft. Zoals daaruit valt op te maken zijn er een grote hoeveelheid van actoren waar rekening gehouden mee dient te worden. De adviezen die worden aangedragen, hebben als doel om de hoeveelheid actoren te verkleinen zodat beheer makkelijker wordt gemaakt waardoor tijdbesparing en efficiëntie bevordert wordt.

Onder het contextdiagram staat een korte beschrijving van elke actor van deze diagram.

Deze diagrammen staan verder uitgebreid beschreven in het Rapport Huidige Situatie.



Afbeelding Contextdiagram Stagiaire



Afbeelding Contextdiagram Afstudeerder

*Linuxomgeving*

Deze omgeving wordt door de faculteit IT & Design gebruikt voor het maken van rapportages richting de HHS en de accreditatiecommissie. Andere faculteiten maken gebruik van andere omgevingen met applicaties. Hierbij valt te denken aan Access, Excel en MySQL.

*Equibrowser*

De Equibrowser omgeving is een website waar studenten gebruik kunnen maken voor het vinden van vacatures voor stages en afstuderen. Elke faculteit die het gebruikt, maakt gebruik van een eigen omgeving. Ook zijn er faculteiten die daar geen gebruik van maken. Er zijn 6 verschillende omgevingen bekend:

* fm
* ictm
* brv
* sp
* tisd
* afmmhr

Deze omgevingen zijn niet gelijk en elke faculteit die het gebruikt, heeft een eigen inrichting.

*ICTM@Work*

Zij zijn verantwoordelijk voor het administratief koppelen van student naar stage- / afstudeerplek. Tevens voeren zij gegevens in die nodig zijn voor het maken van rapportages. Andere faculteiten gebruiken een andere naam dan ICTM@Work.

*Registratiesysteem*

Dit is het systeem dat door stage- en afstudeerbegeleiders / -coördinatoren wordt gebruik voor het bijhouden van het studentendossier met betrekking tot stage lopen en afstuderen. Dit kan Excel zijn, Word of Access.

*Osiris*

Dit systeem wordt gebruikt voor het registreren van cijfers van studenten.

*Stage opdracht / afstudeeropdracht*

Het eindrapport geproduceerd door de student ter beoordeling door de docent.

*Beheer*

Beheer van Equimatch en Equibrowser wordt gedaan door 2 partijen. Dit is de Dienst Informatie Technologie van de Haagse Hogeschool en de externe leverancier Equinox. Het uitvoeren van simpele technische zaken zoals het aanmaken van gebruikers wordt gedaan door de Dienst Informatie Technologie.

*Server*

De software draait in een private Cloud omgeving met voldoende redundantie om grote technische storingen op te vangen.

*Stagecoördinator*

De taak van de stagecoördinator is dezelfde als die van de stagebegeleider alleen zijn zij betrokken in het andere deel van het proces. Zij begeleiden en beoordelen de stagiaire, ook werken zij de gegevens bij van de student.

*Stagebegeleider*

Zie hierboven.

*Afstudeercoördinator*

Zij hebben dezelfde rol als die van de stagecoördinator namelijk het begeleiden van de afstuderende student.

*Afstudeerbegeleider*

Zie de rol van afstudeercoördinator.

*Registratiesysteem*

Hiermee wordt het systeem bedoeld waar stage- en afstudeerbegeleider en –coördinatoren mee werken voor het bijhouden van de studentendossier. Denk hiervoor aan Word, Excel documenten e.d.

*Equimatch*

De applicatie die gebruikt wordt voor het registreren van een student als stagiaire of afstudeerder.

*Afstudeerbegeleider*

Rapportage Accreditatiecommissie

*Rapportage HHS/ accreditatiecommissies*

De gegevens hieruit worden gebruikt voor het maken van rapportages.

# Adviezen voor de knelpunten op applicatie niveau

In dit hoofdstuk zullen adviezen worden aangedragen voor het oplossen van de knelpunten op applicatie niveau. Voor een uitgebreide beschrijving van de knelpunten wordt er verwezen naar het analyserapport.

Per knelpunt kunnen er meerdere adviezen worden aangedragen. In de conclusie wordt de aanbeveling van de auteur weergegeven.

In het analyserapport zijn de volgende knelpunten gedefinieerd:

* Er is geen uniform beheer en ondersteuning voor Equimatch en Equibrowser bij de leverancier.
* Er is geen standaard werkwijze voor het registreren en doorlopen van stages en afstuderen.
* Gebrekkige zoekfunctie voor Equibrowser.
* Gebrekkige rapportage functionaliteit.
* De applicatie mist bepaalde voor de hand liggende functionaliteiten.

## 4.1 Geen uniforme beheer en ondersteuning

Tijdens onderzoek in fase 1 kwam naar voren dat beheer en ondersteuning voor het grootste gedeelte is uitbesteed aan de leverancier. Dat betekent dat alleen kleine wijzigingen zoals het aanmaken van useraccounts door de Dienst Informatie Technologie wordt gedaan.

Het oplossen van functionele problemen met Equimatch of Equibrowser wordt door de leverancier gedaan indien de faculteit een onderhoudscontract heeft.

De faculteiten die er gebruik van maken hebben een aparte onderhoudscontract afgesproken met de leverancier over de ondersteuning van de applicatie. Er zijn dus ook faculteiten die geen onderhoudscontract hebben met de leverancier.

**Zorg voor standaardisatie in beheer en ondersteuning van Equimatch en Equibrowser binnen de HHS**

Deze oplossing vereist een aanpak op meerdere vlakken. Allereerst moet het 1e en 2e lijns beheer worden uitgevoerd door de Dienst Informatie Technologie en niet de leverancier. Wel zal met de leverancier moeten worden overlegd hoe dit bereikt kan worden. Denk hierbij aan een Service Level Agreement.

Verder kan het overnemen van het beheer van de applicatie een kostenreductie qua beheer opleveren; er hoeft immers geen gebruik meer te worden gemaakt van onderhoudscontracten van de leverancier.

Wel geldt dat de huidige kennis over Equimatch en Equibrowser binnen de HHS op dit moment niet het gewenste niveau heeft. De beheerders dienen de kennis in huis te krijgen over hoe ze aanpassingen op de verschillende omgevingen kunnen uitvoeren. Er zullen dus trainingen moeten worden gegeven en adequate handleidingen worden geschreven wil men het complete functionele beheer op zich nemen.

*Voordelen:*

* Universeel beheer. Elke faculteit krijgt dezelfde service en dienstverlening bij het gebruik van deze applicaties
* Kan een kostenbesparing opleveren. Aangezien eerste- en tweedelijns dienstverlening wordt verricht door de Haagse Hogeschool zelf. Daarvoor zijn geen aparte onderhoudscontracten nodig.

*Nadelen:*

* Vereist training voor de applicatiebeheerders voordat zij het beheer kunnen overnemen. Onduidelijk is op dit moment hoeveel uur hiervoor nodig is.
* Het is niet bekend wat de kosten zijn voor een SLA. Hiervoor zullen onderhandelingen nodig zijn.

**Specifiek voor de faculteit IT & Design: Stop met het gebruik van Equibrowser.**

Uit onderzoek blijkt dat 10% van de aanbiedingen van de faculteit IT & Design die in Equibrowser staan wordt gekoppeld aan studenten. Hiermee is niet gezegd dat die vacatures zijn gevonden via Equibrowser. Wel wordt met het cijfer van 10% aangegeven dat Equibrowser weinig wordt gebruikt.

Ook uit diverse interviews met afstudeercoördinatoren van IDM, INF en BIM blijkt verder dat Equibrowser nauwelijks wordt gebruikt. Zij geven aan dat studenten zelf in staat zijn om vacatures te vinden. Docenten hoeven niet te wijzen op het feit dat de Equibrowser website daarvoor aanwezig is.

*Voordeel:*

* De website hoeft niet meer bijgehouden te worden. Dat scheelt werk.

*Nadeel:*

Geen

**Voor andere faculteiten geldt: Zorg ervoor dat Equibrowser uniform is voor elke faculteit.**

Er is geen onderzoek verricht over de maten van gebruik van Equibrowser bij andere faculteiten, maarelke faculteit die Equibrowser gebruikt, heeft een eigen inrichting van de website.

Door gebruik te maken van een uniforme inrichting wordt het beheer van de applicatie makkelijker gemaakt voor de functionele en technische beheerders; eventuele wijzigingen hoeven maar één keer te worden getest en uitgevoerd te worden.

Wel is het noodzakelijk dat er een inventarisatie wordt gemaakt van de behoeften van de key-users en studenten van alle faculteiten die Equibrowser gebruiken, aangezien elke inrichting anders is. Dit duidt op verschillende inzet in het proces rond stage lopen en afstuderen. Oprichting van een projectgroep met als doel om de inrichting te bepalen kan daarin helpen.

*Voordelen:*

* Er hoeft maar één omgeving bijgehouden te worden. Wijzigingen van de omgeving hoeft maar één keer te worden uitgevoerd.

*Nadeel:*

* Er dient een inventarisatie te komen van de wensen en eisen van alle key-users die de applicatie gebruiken.

## 4.2 Geen standaard werkwijze

Deze hoofdstuk gaat over de problemen die samenhangen met de ondersteuning op applicatie niveau. Voor het procesmatige advies met betrekking tot dit probleem verwijs ik naar hoofdstuk 5.4.

Een opvallende conclusie van het analyserapport: Iedere stage- en afstudeercoördinator / begeleider maakt gebruikt van eigen tools voor het administreren van stagiaires en afstudeerders.

**Standaardiseer de gebruikte tools en templates; zorg ervoor dat men één werkwijze hanteert en daarbij dezelfde tools en templates gebruikt.**

Dit advies heeft betrekking op de werkwijze die stage- en afstudeercoördinatoren en –begeleiders hanteren.

Verschillende manieren van het administreren rond afstuderen en stage lopen kan problemen geven indien de coördinator / begeleider uitvalt. Bij uitval dient een andere collega zijn werkzaamheden over te nemen. Dat wordt moeilijker als er onduidelijkheid is over de werkwijze van de uitgevallen coördinator / begeleider. Om te voorkomen dat het stage- resp. afstudeerproces vertraging oploopt zal er onderzoek moeten worden verricht naar standaardisatie van de gebruikte tools. Door het gebruik maken van deze tools en templates zal bij uitval het proces zo min mogelijk vertraging oplopen.

De belangrijkste verbetering zou zijn dat dezelfde templates worden gebruikt voor het bijhouden van het afstudeerdossier. Door het gebruik van deze tools en templates zal het proces van stage lopen en afstuderen zo min mogelijk vertraging oplopen.

Uit een interview blijkt dat Microsoft SharePoint binnen de Haagse Hogeschool al gebruikt wordt. Het is mogelijk dat deze applicatie in de toekomst een rol zou kunnen gaan spelen in de het “stage lopen” proces en het afstudeerproces. Hierbij moet gedacht worden aan een centrale opslag van gegevens over studenten en dus ook het bijhouden van studentendossiers. Uiteraard zal er wel onderzoek moeten worden verricht naar zaken als beveiliging en privacy alsmede wenselijkheid voor het gebruik van SharePoint voor deze doel.

Het voordeel is dat alle betrokken begeleiders en examinatoren dan moeiteloos alle informatie kunnen vinden.

Zie dit voorbeeld van hoe het nu wordt gebruikt:

Een afstudeercoördinator van de HHS heeft een keer het werk moeten overnemen van een andere collega die was uitgevallen door ziekte op de dag dat de betreffende student moest afstuderen. Gelukkig kon deze coördinator het opvangen omdat hij de middag geen andere werkzaamheden had ingepland. Was dit niet gelukt dan moest de

betreffende student later afstuderen.

*Voordeel:*

* Het werk kan bij uitval makkelijker overgenomen worden door andere collega’s.
* Door standaardisatie is er een betere garantie op de kwaliteit van de dienstverlening.

*Nadeel:*

* Het oprichten van een projectgroep die per faculteit regels voor standaardisatie afspreken.

## 4.3 Gebrekkige zoekfunctie van Equibrowser

Het is voor de IT & Design studenten niet mogelijk om te zoeken op bepaalde sleutelwoorden als de student op zoek naar is naar een stage of afstudeerplaats.

**Indien men Equibrowser blijft gebruiken binnen IT & Design: Bouw een zoekfunctie in die in staat is om in alle velden te zoeken.**

Hierbij gaat het met name om het “opdracht” veld binnen Equibrowser. Dit veld wordt gebruikt voor het definiëren van de stage- of afstudeeropdracht. Aangezien de IT vele kanten heeft (denk hierbij aan applicatie ontwikkeling, systeembeheer, applicatiebeheer, website ontwikkeling, database beheer) is het noodzakelijk als studenten naar dat soort sleutelwoorden kunnen zoeken.

*Voordeel:*

* Studenten kunnen specifiek zoeken naar een type functie.

*Nadeel:*

* Vereist een tijdsinvestering van de leverancier om zo’n functie te bouwen. Onbekend is hoeveel tijd (en geld).

4.4 Gebrekkige rapportage functionaliteit

Zoals eerder gemeld maakt elke faculteit gebruik van een eigen werkwijze voor het maken van rapportages. Hiervoor worden ook verschillende tools gebruikt, variërend van een “Linuxomgeving”, het uitvoeren van MySQL query’s tot het uitvoeren van analyses in Access. Deze rapportages worden gebruikt voor de accreditatiecommissie (de NVAO) en is derhalve een bedrijf kritisch onderdeel binnen de Haagse Hogeschool.

**Voor dit onderdeel is aanvullend onderzoek vereist.**

Helaas is er geen informatie beschikbaar waaruit blijkt welke gegevens direct nodig zijn, welke analyses worden uitgevoerd, in hoeverre Equimatch daarin betrokken is en welke tools daarvoor het meest geschikt zijn. Ook is het de onderzoeker niet duidelijk welke gegevens de NVAO vereist voor het maken van rapportages. Wel is uit een interview met een administratieve medewerker van IT & Design gebleken dat Equimatch gebruikt wordt voor het maken van rapportages. Aangezien dit een bedrijf kritisch onderdeel is, is de aanbeveling om dit met enige prioriteit verder te onderzoeken door iemand met een bredere mandaat dan de auteur.

## 4.5 Mist voor de hand liggende functionaliteiten

Stage- en afstudeerbegeleiders / coördinatoren maken gebruik van Excel, Word, Outlook en Access voor het maken van afspraken en bijhouden van studentendossiers. De begeleiders en coördinatoren zien geen meerwaarde in het gebruik van Equimatch. In theorie zijn dit taken die kunnen worden uitgevoerd door Equimatch. Maar zo heeft Equimatch geen mail functionaliteit, een cruciaal onderdeel bij het “stage lopen” proces en afstudeerproces.

**Stel Equimatch alleen nog beschikbaar voor de medewerkers die administratieve handelingen moeten uitvoeren.**

De stage- en afstudeerbegeleiders / –coördinatoren zien geen meerwaarde in het gebruik van Equimatch voor het bijhouden van stage- en afstudeerdossiers. Gezien de organisatiestructuur zullen zij alleen de applicatie gebruiken als het toegevoegde waarde heeft. Dat blijkt ook verder uit de interviews gehouden met de afstudeercoördinatoren.

Verder gaf een key-user van de faculteit Sociaal Werk en Educatie aan dat vervuiling van de database erg makkelijk is.

Als laatste gaf een afstudeercoördinator aan: Welk probleem lost het gebruik van Equimatch voor mij op?

*Voordeel:*

* Docenten hoeven geen trainingen te volgen in het gebruik van de applicatie, waar gebrek aan kennis in het gebruik een groot probleem is.
* Geen kans meer op vervuiling van de Equimatch database, wat makkelijk kan gebeuren.

*Nadeel:*

* Geen. Docenten gebruiken het al nauwelijks.

# 5. Adviezen voor de procesmatige knelpunten

Dit hoofdstuk zal gaan over adviezen om de knelpunten die betrekking hebben op de bedrijfsprocessen. Ook nu geldt dat voor een uitgebreidere beschrijving van de knelpunten er wordt verwezen naar het analyserapport.

In het analyserapport werden de volgende knelpunten gedefinieerd:

* Weinig kennis over het gebruik van Equimatch
* Geen redundancy van key-users
* Afhankelijkheid van veel verschillende systemen voor het doorlopen van het stage- en het afstudeerproces
* Er is geen standaard werkwijze voor het registreren en doorlopen van stages en afstuderen.

## 5.1 Weinig kennis over het gebruik van Equimatch

Uit de enquêtes blijkt dat er weinig kennis is over het gebruik van Equimatch. Dat geldt voor zowel de administratieve medewerkers als voor de docenten zelf. Er zijn nauwelijks handleidingen aanwezig en als ze er zijn, kloppen ze niet. Elke faculteit die het gebruikt heeft een eigen ingerichte omgeving. Uit een interview met applicatiebeheerder blijkt dat dat het schrijven van handleidingen lastig maakt. Ook zijn er faculteiten die weinig kennis hebben over het maken van query’s waaruit gegevens komen die nodig zijn voor rapportages richting de accreditatiecommissie.

**Dit advies geldt voornamelijk voor de administratieve medewerkers die het gebruiken: Maak één omgeving in Equimatch aan voor alle faculteiten. Zorg ervoor dat elke faculteit voorzien wordt in de informatiebehoefte en stem de werkwijze daar dan ook op af.**

Door het aanmaken van één omgeving wordt beheer makkelijker gemaakt. Wijzigingen van omgevingen hoeven dan namelijk op die manier maar één keer te worden uitgevoerd. Wel is het zo dat de werkwijze nogal verschilt per faculteit. Daarom is het noodzakelijk dat er één werkwijze wordt afgesproken voor het registreren van aanbiedingen en het koppelen van studenten aan aanbiedingen. Als laatste dient er ook één werkwijze te komen voor het registreren van aanbiedende instellingen. Dat kan dus inhouden dat de manier van werken voor een aantal faculteiten aangepast dient te worden. Voor dit advies geldt dat hiervoor een project gestart dient te worden. Een afstudeeropdracht in combinatie met een onderzoek naar de rapportages rond de accreditatie ligt dan ook voor de hand.

*Voordelen:*

* Beheerders hoeven nog maar één omgeving bij te houden. Zoals eerder gemeld scheelt dat werk.
* Als er maar één werkwijze is, kunnen ook garanties worden geleverd op de kwaliteit van de output wat een noodzakelijk onderdeel is voor de rapportage, wat een bedrijf kritisch onderdeel is van de HHS.

*Nadeel:*

* Deze stap vereist een tijdsinvestering van alle belanghebbenden waar niet gelijk voordeel valt uit te halen.

**Stel duidelijke handleidingen op over het gebruik van Equimatch.**

Er is geen duidelijke handleiding die de werking van Equimatch uitlegt. Als die er zijn kloppen ze niet. De reden dat de handleidingen niet kloppen, komt doordat elke omgeving binnen Equimatch een andere inrichting heeft. Wil men dit kloppend krijgen dient daarvoor dus nieuwe handleidingen te worden geschreven.

Dit lijkt me daarom een taak van de leverancier en de Haagse Hogeschool om een duidelijke handleiding op te stellen over het gebruik van de applicatie. Verder dient dit dan ook te worden bijgehouden als een update of nieuwe versie hiervan wordt uitgerold.

Een duidelijke handleiding helpt ook het gebruik van de applicatie te bevorderen.

Een beheerder gaf ook aan dat het de standaard procedure is dat voor iedere applicatie een duidelijke handleiding beschikbaar is die het gebruik van de applicatie duidelijk uitlegt. Daar is zoals dus eerder gezegd op dit moment geen sprake van.

*Voordeel:*

* Door het opstellen van een duidelijke handleiding, zijn trainingen van de leverancier niet meer noodzakelijk, wat een geldbesparing kan opleveren. Wel is het advies om de handleiding pas op te stellen op het moment dat er duidelijkheid is of er één omgeving komt.

*Nadeel:*

* Het opstellen van de handleiding vereist tijd. Wel is er de aanbeveling is om de handleiding door een medewerker van de HHS te laten opstellen aangezien die de kennis in huis heeft over het specifieke gebruik van de applicatie.

## 5.2 Geen redundancy van key-users

Aangezien elke stage- en afstudeercoördinator gebruik maakt van een eigen werkwijze voor het bijhouden van een stage- en afstudeerdossier kost het veel tijd om een vervangende collega in te werken. Daarnaast zijn er ook geen vervangende collega’s die de taken van de coördinatoren kunnen overnemen.

Verder geldt dat voor faculteit IT & Design de afstudeercoördinator van IT & Design verantwoordelijk is voor het maken van rapportages en het coördineren van het afstudeerproces.. Is hij voor langere tijd afwezig, dan is er geen collega die de taken kan overnemen.

**Dit advies geldt voor de stage– en afstudeercoördinatoren en voor de stage- en afstudeerbegeleiders: Stel per faculteit een standaard werkwijze op voor het bijhouden van afstudeerdossiers.**

Zie voor de uitwerking hoofdstuk 5.4.

**Dit advies geldt specifiek voor de faculteit IT & Design: Zorg voor redundancy met betrekking tot de rapportage functionaliteit**

Uit onderzoek is gebleken dat alleen de afstudeercoördinator van IT & Design bekend is met de “Linuxomgeving” waarvandaan de rapportage gegenereerd wordt die richting de NVAO gaan. Uit interviews blijkt ook dat als de coördinator uitvalt, er niemand in staat is om deze rapportage rol over te nemen.

Deze rol is bedrijf kritisch. Een geïnterviewde meldde wel dat er een hardware matige back-up van deze Linuxomgeving voor de faculteit IT & Design aanwezig is.

Daarom is het dringende advies om redundancy aan te brengen in de rapportage functionaliteit door middel van het maken van een instructie danwel andere collega’s in te lichten in het gebruik van deze Linuxomgeving.

*Voordeel:*

* Er is redundancy voor een bedrijf kritisch proces.

*Nadeel:*

* Deze actie vergt een tijdsinvestering van de afstudeercoördinator van IT & Design

## 5.3 Afhankelijkheid van veel verschillende systemen

**Voer een aanvullend kwantitatieve onderzoek uit over het gebruik van Equibrowser en de blackboard site voor het plaatsen van vacatures voor andere faculteiten dan IT & Design.**

Als uit onderzoek blijkt dat het weinig gebruikt wordt, kan Equibrowser worden geschrapt voor de faculteiten die daarvan gebruik maken. Helaas is bij het schrijven van dit rapport niet duidelijk geworden hoe vaak studenten een vacature vinden via Equibrowser. Wel zijn er indicaties van de faculteit BFM dat er “weinig” vacatures van Equibrowser worden gekoppeld aan studenten.

Indien men Equibrowser niet meer gebruikt, levert dit een tijdsbesparing op in beheer voor administratieve medewerkers (zij hoeven immers geen vacatures meer te plaatsen) als de applicatiebeheerders zelf (Zij hoeven de website niet meer bij te houden).

## 5.4 Geen standaard werkwijze

Dit hoofdstuk gaat over de adviezen van procesmatige knelpunten binnen het proces van stage lopen en afstuderen.

**Dit advies geldt voor de stage– en afstudeercoördinatoren en voor de stage- en afstudeerbegeleiders: Stel per faculteit een standaard werkwijze op voor het bijhouden van afstudeerdossiers.**

Dit advies geldt voor de hele Haagse Hogeschool: laat de stage– en afstudeercoördinatoren en –begeleiders met elkaar afspraken maken over een standaard werkwijze. Wel is het advies om dit per faculteit te onderzoeken. aangezien de werkwijze voor begeleiders en coördinatoren verschillend kan zijn ten opzichte van andere faculteiten. Verder moet het wel gezegd worden dat het nauwelijks voorkomt dat coördinatoren uitvallen waardoor studenten vertraging oplopen met stage lopen en afstuderen.

Het creëren van een netwerkschijf die voor alle stage- en afstudeerbegeleiders en –coördinatoren beschikbaar is binnen de faculteit, zorgt dat alle gegevens met betrekking tot stage lopen en afstuderen van studenten centraal wordt bewaard en dus ook inzichtelijk is bij uitval.

Wellicht dat in de toekomst SharePoint die rol kan overnemen.

Equimatch kan die rol niet spelen omdat uit diverse interviews blijkt dat het gebruik ervan ingewikkeld is en aanvullende trainingen nodig zijn.

*Voordelen:*

* Door gebruik te maken van een standaard werkwijze kunnen zoals eerder gemeld garanties worden geleverd over de kwaliteit.
* Werk kan sneller overgenomen worden door collega’s indien er uitval is.

*Nadelen:*

* Ook deze stap vereist dat er per faculteit een tijdinvestering gedaan wordt en een projectgroep nodig is om een standaard werkwijze te op te stellen.

# 6. Conclusie

Het advies is om hier met prioriteit naar te kijken: Er is geen redundancy met betrekking tot de rapportage functie die de afstudeercoördinator heeft. Dat houdt in dat als de afstudeercoördinator uitvalt er niemand aanwezig is om deze functie te kunnen overnemen. Dit advies geldt overigens alleen voor de faculteit IT & Design. Over andere faculteiten kan de onderzoeker geen uitspraak doen.

Een ander dringend advies is om te onderzoeken welke tool en werkwijze het meest geschikt is voor het produceren van rapportages richting de NVAO. Elke faculteit maakt gebruik van een eigen werkwijze en tool waardoor niet duidelijk is op welke manier dit gebeurd en of daar instructies voor zijn.

Om een aantal problemen op te lossen dient een projectgroep te worden opgericht die de volgende taken heeft:

* Inventariseren of er behoefte is voor het gebruik van Equibrowser binnen de Haagse Hogeschool. Voor de faculteit IT & Design geldt dat Equibrowser nauwelijks wordt gebruikt. Maximaal 10% van de studenten van de faculteit wordt gekoppeld via een bestaande vacature die in Equibrowser staat. Op basis van dit getal trekt de onderzoeker dan ook de conclusie dat Equibrowser niet te hoeven worden gebruikt, zeker als er andere hulpmiddelen voorhanden zijn.
* Indien men toch wil blijven gebruik maken van Equibrowser, is het noodzakelijk om een uniforme inrichting op te stellen voor Equibrowser. Daarvoor dienen de informatiewensen van elke faculteit duidelijk in kaart te worden gebracht om overeenstemming te krijgen in het creëren van één omgeving.
* Spreek per faculteit één werkwijze en één tool (of één verzameling tools) af voor het registreren en doorlopen van het stage– en het afstudeerproces. Het gaat hierbij om het werk die begeleiders en coördinatoren uitvoeren. Op dit moment kan de tool Equimatch deze rol niet vervullen, door gebrek aan training , adequate handleidingen en complexiteit van de applicatie. Wellicht dat in de toekomst SharePoint deze rol zou kunnen overnemen.

Indien de faculteit IT & Design toch blijft kiezen voor het gebruik van Equibrowser; bouw een zoekfunctie in die in staat is om te zoeken naar sleutelwoorden in het “opdracht” veld.

Voor het beheer van Equimatch en Equibrowser dient eerste en tweede lijns beheer en ondersteuning te worden uitgevoerd door de Dienst Informatie Technologie. Hiervoor dient men wel met de leverancier een goede Service Level Agreement op te stellen, die nageleefd dient te worden. Ook vraagt deze stap trainingen van de leverancier zodat beheerders en key-users deze taken kunnen overnemen.

Maak Equimatch alleen nog beschikbaar voor administratieve medewerkers voor het koppelen van studenten aan werkgevers. Dit geldt ook voor medewerkers die rapportages dienen te maken en daarbij Equimatch als tool gebruiken.

Stel duidelijke handleidingen op die het gebruik van de applicatie op een praktische manier uitleggen, zonder dat daarvoor aanvullende training noodzakelijk is.

# 

# Bronnenlijst

Henry Mintzberg (2013). Organisatiestructuren, editie 2013. Pearson Benelux B.V.

Organisatiestructuur (2014) website bezocht op 1 November 2014. Website:

<http://www.expand.nl/hr-weblog/mintzberg-organisatiestructuren---modellen>

Organogram (2015) nagezocht op 23 Januari 2015. Website: <http://www.dehaagsehogeschool.nl/over-de-hogeschool/organisatie/organogram/informatie-technologie>

Interview Cindy Luycks 4-3-14

1. Wat doet Equimatch?

Equimatch is een database applicatie. Ict & media @ work registreert stages, afstudeeropdrachten en projecten in Equimatch. Daarnaast zorgen zij voor de koppeling tussen de student en de stage / afstudeeropdracht.

1. Door wie wordt Equimatch gebruikt?

Studenten, de medewerkers van ict & media @ work en docenten waaronder dus stage en afstudeer coördinatoren. Studenten en docenten van de academie ICT & Media mogen er alleen in kijken. De medewerkers van ict & Media @ work mogen bewerkingen uitvoeren en nieuwe data invoeren.

1. Wat registreren jullie in Equimatch?

De volgende gegevens worden geregistreerd in Equimatch:

* Naam bedrijf
* NAW gegevens
* Contactpersoon
* Titel van de opdracht
* Opdracht omschrijving
* Periode van stage / afstuderen / project
* Gevraagde opleiding

Alleen ict & media @ work voert deze gegevens in.

De gegevens van de student wordt door ict & media @ work gekoppeld aan de opdracht.

De inschrijving van studenten op aanbiedingen van bedrijven is uitgezet. De reden hiervan is , is dat studenten zich gingen inschrijven maar vervolgens niet naar de afspraak gingen van het stage / afstudeerbedrijf.

Ict & media @ work zit niet meer tussen de inschrijving. Studenten nemen rechtstreeks contact op met het stage / afstudeer bedrijf. Voordat dit dat gebeurt neemt de student wel contact op met de coördinator van de opleiding.

De student ziet daar niets van, met uitzondering van de bevestigingsemail van de inschrijving.

1. Hoe ziet het proces van inschrijving eruit?

Inschrijven student voor stage / afstuderen-> student kijkt naar aanbiedingen via Equibrowser -> gaat met de opdracht naar keurende docent -> docent kijkt naar wensen en eisen -> indien goedgekeurd -> student neemt contact op met het bedrijf -> definitieve opdracht -> stage / afstuderen.

1. Heeft Equimatch een website gekoppeld, zo ja welke?

Equibrowser. Staat in studentennet. Elke student heeft daar toegang toe.

1. Zitten er bugs in het systeem? Zo ja welke?

Er zijn geen bugs bekend.

1. Welke applicaties worden erbij gebruikt?

Behalve Word en Outlook worden er geen specifieke applicaties bij gebruikt.

Osiris registreert de cijfers voor de stagiaires en afstudeerders. Adrie Schipper maakt gebruik van een specifieke applicatie. Dit moet aan hem gevraagd worden.

1. Gebruiken de studenten Equimatch, zo ja welke?

Ja, alleen de webbrowser versie . De Equimatch applicatie wordt gebruikt door docenten en ict & media @work.

Studenten gebruiken het om te raadplegen wat voor stages en afstudeeropdrachten er zijn. Indien dit uiteindelijk goedgekeurd is, koppelt ict & media @work het in het systeem dat een student gekoppelt is aan een bedrijf. De docent doet dit niet.

1. Hoe wordt het door studenten gebruikt?

Het wordt gebruikt voor het raadplegen van de opdrachten.

1. Gebruiken de leraren Equimatch, zo ja welke leraren?

Ja, iedere docent kan erin. Docenten kunnen het gebruiken voor het raadplegen van beschikbare opdrachten, maar ook voor het inzien van informatie. Frans Bögels is afstudeercoördinator voor de opleiding BI&M en heeft daarom meer rechten.

1. Hoe wordt het door de docenten gebruikt?

Het wordt gebruikt om zaken te raadplegen.

1. Welke emails worden verzonden door Equimatch?

* Bevestiging voor inschrijving voor stage of afstudeeropdracht
* Informatie over stage / afstuderen aan de student
* Mail bevestiging van de stage / afstuderen aan de student

Wel verstuurt dhr. Schipper een brief met de vraag om verificatie van de afstudeer gegevens. Ook wordt per brief een uitnodiging van de afstudeerzitting verstuurt. Ook dit wordt gedaan door dhr. Schipper. Hoe dit precies werkt met Equimatch weet ik niet.

Overigens lijkt het wel of docenten niet kijken naar de applicatie. Ik heb het idee dat de opleidingen zelf hun gegevens over stage en afstuderen bijhouden.

1. Waarom kijken docenten er niet in?

Weet ik niet. We hebben van alles geprobeerd.

Acties die uitgevoerd zijn: Barbecues met daarop vestjes met het Equimatch logo erop. Informatie geven over de applicatie. Het lijkt wel of docenten niet weten dat er Equimatch is, die studenten kan koppelen met stages / afstudeeropdrachten / projecten. Ook lijkt het wel dat docenten niet weten dat de applicatie gebruikt kan worden om externe relaties bij te houden van bedrijven.

1. Is er een onderhoudscontract voor Equimatch, zo ja wat voor?

Er is 16 uur support op jaarbasis.

1. Wat frustreert je aan het gebruik van Equimatch?

Dat er niet wordt gebruik gemaakt van een centrale punt voor het invoeren van relaties. Docenten werken met eigen systemen.

Vb. Docent verstuurde mail met de vraag welke studenten nog een stage opdracht zochten. Daarop reageerde een twintigtal studenten met de mededeling dat ze geen stage hadden. Cindy kwam tijdens een vergadering met die studenten met een lijst van zestigtal stageopdrachten. Maar de docent had hier niet aan gedacht.

1. Wat doen jullie om dit tegen te doen, geven jullie trainingen?

Nee, nieuwe docenten worden ingewerkt door de huidige docenten. Door deze problemen lijkt het wel alsof we “uitgeblust” raken om het gebruik van Equimatch te promoten. Het probleem is het gebrek aan gebruik van de applicatie van de docenten . De docenten lijken er niet mee bekend. Toen de applicatie geïmplementeerd werd heeft de directeur van de academie, de docenten wel geïnformeerd.

1. Werkt sturing door hogere hand niet om de applicatie door iedere docent te gebruiken?

Nee, helaas lijken docenten het nut hiervan niet in te zien en dat we te maken hebben met een systeem die HHS breed is gekozen.

1. Hoe wordt met andere academies hierover gecommuniceerd met de ict dienst en de maker?

Er is 1 keer per jaar overleg over het gebruik van Equimatch. kerngebruikers van de academies, ICT dienst en de makers komen samen. Maar iedere academie maakt gebruik van Equimatch op een eigen manier. Zo werkt de academie FM op een andere manier. Zo kunnen studenten van die academie wel gebruik maken van de inschrijfmogelijkheid via de website van Equimatch.

1. Hoeveel procent van de aanbiedingen van werkgevers wordt gebruikt?

10% wordt gekoppeld met een student. Alle aanbiedingen worden wel in Equimatch gezet. Er is een voorselectie van de aanbiedingen voordat deze in Equimatch worden gezet. Deze voorselectie wordt door ict & media @ work gebruikt om te kijken of de opdracht voldoet aan de basisvoorwaarden.

Overigens kunnen docenten ook stage of afstudeer opdrachten aanleveren behalve bedrijven zelf.

Wel moet de relatie met bedrijven worden warm gehouden, Dat om te zorgen dat ze wel aanbiedingen versturen. Dat gebeurt helaas te weinig. Daardoor loop je het risico dat bedrijven hun stages / projecten niet meer aanbieden. Helaas is er geen accountmanager beschikbaar om deze relaties warm te houden.

Interview Frans Bögels 6-3-14

1. Ben je afstudeercoördinator / stage coördinator?

Ja , ik ben afstudeercoördinator voor de BI&M opleiding.

Nee, Paul de Vries is stage coördinator voor de BI&M opleiding.

Er is 1 stage- en 1 afstudeercoördinator per opleiding. Dit kan dezelfde persoon zijn,

1. Waar gebruik je Equimatch voor?

Ik gebruik het om na te gaan of de studenten een goedgekeurde afstudeeropdracht hebben. Als dat niet het geval is spreek ik de student daarop aan. Dat gebeurt alleen als ze bij mij langskomen voor informatie.

Op basis van de goedgekeurde afstudeeropdracht kan ik dan mijn uren verantwoorden als afstudeercoördinator.

Als laatste gebruik ik het voor het raadplegen van informatie.

1. Bij welke taken gebruik je Equimatch?

Bij mijn taak als afstudeercoördinator en examinator.

1. Loop je tegen bugs aan bij gebruik van Equimatch?

Equimatch kan niet op elke pc gebruikt worden.

1. Ben je bekend met Equibrowser?

Nee, daar ben ik niet bekend mee.

1. Loop jij zelf tegen problemen aan bij Equimatch?

Ja, collega’s werken er niet mee. De manier van presenteren van informatie wordt cryptisch weergegeven in Equimatch. Je moet er redelijk in thuis zijn om het te begrijpen.

1. Hoeveel docenten maken gebruik van equimatch / equibrowser binnen ict & media?

Mijn persoonlijke schatting is dat 10% van de docenten van ICT & Media er gebruik van maakt.

50% van de docenten van de academie ICT & Media zouden het kunnen gebruiken in hun rol als stagebegeleider, afstudeerbegeleider of examinator.

1. Welke andere middelen worden gebruikt door docenten voor communicatie met bedrijven. Gebruiken ze bv. een excelsheet?

Iedere docent gebruikt zijn eigen methode hiervoor. Hiervoor is geen centrale contactpersoon beschikbaar. Iedereen doet het op zijn eigen manier. Zo gebruikt Wim Elschot dat op zijn eigen manier.

Interview Rashid Khelifi 6-3-14

1. Hoe zit de infrastructuur eruit van Equimatch?

Er is 1 virtuele server ingericht middels VMware. Op deze server draait Windows Server 2003.

De client applicatie wordt middels App-V geïnstalleerd op werkstations. De werkstations hebben wel een ODBC koppeling nodig.

1. Staat de server in een cloud-infrastructuur? Daarmee bedoel ik of de VMware server gelinkt staan met andere VMware servers? Zo ja, is daar ook een SAN / NAS koppeling? Staat er VMware HA en / of VMware DRS geconfigureerd?

Ja

1. Wat zijn de systeembenodigdheden voor de server applicatie?

Windows Server 2003 met mssql en mysql server. Tevens dient IIS geïnstalleerd te staan. De site maakt gebruik van dotnet nuke CMS (DNN).

1. Hoe is toegang tot de applicatie geregeld?

Toegang is geregeld middels een aparte gebruikersnaam en wachtwoord. Er is geen LDAP koppeling aanwezig. Functionele beheerders en bepaalde key-users kunnen wachtwoorden aanpassen.

1. Hoe is back-up geregeld?

Dagelijks wordt een backup gemaakt van de server via de commvault backup software.

1. Is deze applicatie van buiten het netwerk te bereiken?

De websites zijn van buiten af benaderbaar. Equimatch is niet van buitenaf bereikbaar, ook niet via VPN of Citrix software.

1. Hoeveel gebruikers (ongeveer) maken gebruik van deze applicatie?

Iedere docent krijgt een inlog voor de equibrowser site.

1. Zijn er mailboxen gekoppeld aan deze applicatie? Zo ja, welke?

Is niet (goed) te achterhalen. Iedere academie/dienst kan een mailbox aanvragen en deze koppelen aan Equimatch. Ik heb geen zicht op de persoonlijke inrichting van de applicatie bij de verschillende academies, dit kan onderling behoorlijk verschillen. Enig aanknooppunt zou een mailbox met “stage” in het adres kunnen zijn, maar dit is berust op een aanname, welke niet juist hoeft te zijn.

1. Zijn er ook uitgaande mailboxen gekoppeld?

De enige die ik ken is stages@hhs.nl

1. Zijn er websites gekoppeld aan Equimatch? Zo ja, welke?

http://hochblassen.hhs.nl/dnn/

fm

ictm

brv

sp

tisd

1. Hoe zit de structuur van de mssql en mysql databases eruit?

Er draait een CMS database op mssql, nodig voor de Equimatch portal. De overige db’s zijn mysql

1. Wat doe jij voor de Equimatch applicatie?

Equinox heeft het technisch beheer ingericht. Wij zijn verantwoordelijk voor de functionele werkzaamheden. Een ervan is het aanmaken van useraccounts voor Equimatch. Komen we er niet uit dan nemen wij contact op met Ron Nieuwerf van Equinox.

IT draagt ook zorg voor het goed functioneren van de applicatie en de server.

Zoals ook wij het beleid uitzetten m.b.t. updates en patches, os versie, logboek controle van de applicatie etc. etc.

De inrichting van de applicatie en het onderhoud daarvan (in overeenstemming met IT) ligt bij de leverancier.

1. Welke academies maken gebruik van Equimatch?

Onderstaande opleidingen maken hebben een Equimatch website:

Facility management, HEBO, AFMMHR, Marketing and Commerce, Sociale Professies, Bestuur Recht en Veiligheid, ICTM, TISD en Gezondheid.

Interview Adri Schipper 27 maart 2014

Afstudeercoördinator van de academie ICT & Media bij de HHS

1. Wat is uw functie bij de Haagse Hogeschool / bij welke academies geeft u les?

Ik ben o.a. afstudeercoördinator van de Academie voor ICT & Media (dus voor alle opleidingen binnen de academie) en ben daarmee eindverantwoordelijk voor het afstuderen binnen de academie. Mijn functie is formeel coördinator van ICT & Media @ Work.

1. Wat is uw rol bij stage en afstuderen?

Ik coördineer stage en afstuderen academie-breed. Daarnaast ben ik beheerder van de blackboard site afst\_ICTM.

1. Wat is jouw rol in het gebruik van Equimatch?

Bij Equibrowser niets. Ik geef leiding aan ICT & Media @ Work, hak knopen door bij het gebruik van Equimatch en ben zelf gebruiker van Equimatch.

1. Welke applicaties gebruik je bij Equimatch?

Ik maak persoonlijk gebruik van een Linux omgeving. Deze Linux omgeving maakt o.a. overzichten van studenten. Het wordt gebruikt voor rapportages. Rapportage functionaliteit in Equimatch is te gering. Bijvoorbeeld: als ik bezig ben met de accreditatie van Technisch Informatica en ik wil een overzicht van afstudeerders, dan maakt de Linux omgeving deze rapportages. Overzichten genereren kan niet of niet eenvoudig binnen Equimatch.

1. Waar bestaat deze Linux omgeving uit?

Daar ga ik verder niets over zeggen; dat is verder niet relevant voor je opdracht.

1. Zijn er zaken waar je ontevreden mee bent in het gebruik van Equimatch / Equibrowser? Dit kunnen bugs zijn, maar ook functionele problemen

Ik zou graag willen dat Equimatch door meer docenten gebruikt zou worden. Ik merk dat dat te weinig gebeurt. Daarnaast is Equimatch complex in gebruik. Ook de zoekfunctie is complex in gebruik. Ook de informatie die je te zien krijgt is vaak onduidelijk.

1. Zijn er handleidingen?

Niet dat ik weet

**Interview Marina Minasian TISD 22-05-14 v1.2**

1. Welke rapporten worden uit access gehaald?

Er worden een heleboel verschillende rapporten uit Equimatch gehaald.

Er is een koppeling tussen Equimatch en Access. Via Access worden deze rapporten gegenereerd. Voorbeeld voor rapporten zijn: Wat zijn de cijfers van stagiaires over het jaar 2012, Hoeveel studenten studeren af in het buitenland, hoeveel procent studeert af.

1. Voor wie zijn deze rapporten bedoeld?

De afdeling Accreditatie van de academie TISD, iedereen die gebruikt maakt van de rapporten binnen de academie.

1. Lastige vraag: Welke functies gebruik je niet van Equimatch?

Het genereren en uitsturen van brieven lukt niet vanuit Equimatch. Waarom dat is, weet ik niet. Ik heb de handleiding helemaal gevolgd, maar toch lukt het niet. Het genereren en uitsturen van brieven wordt handmatig gedaan.

Alumni functionaliteiten worden niet gebruikt. Ook de functie “taken en acties invoeren” worden niet gebruikt. Deze functies zijn niet nodig.

Verder ben ik niet bekend met alle functies.

1. Wat is niet handig aan het gebruik van Equibrowser, afgezien van de zoekfunctie?

De applicatie is niet eenvoudig in gebruik. Je moet veel stappen ondernemen om uiteindelijk resultaat te krijgen. Daarnaast is alleen de handleiding niet voldoende om het te kunnen gebruiken. Je moet daarvoor ingewerkt zijn.

1. Wat bedoel je met dat je “ingewerkt moet zijn”?

Daarvoor zijn trainingen noodzakelijk. Naar mijn idee zou kennis gratis moeten zijn omdat zonder training je de applicatie niet kan gebruiken. Ik heb een handleiding, maar die klopt niet. Zie mijn eerdere voorbeeld.

1. Wordt de status van afstudeerders / stagiaires niet door docenten bijgehouden in Equimatch? Waar wordt dat wel bijgehouden?

Alleen Marina Marisian houdt dit bij in Equimatch. Docenten maken hier geen gebruik van. De cijfers voor stages / afstuderen wordt bijgehouden in Osiris door de afdeling Cijferadministratie. Wel worden afspraken voor afstudeerzittingen gepland via Equimatch.

1. Wat zou je willen veranderen aan Equimatch?

De zoekfunctie eenvoudiger maken, hij geeft nu alle resultaten weer van een zoekwoord. De applicatie eenvoudiger in gebruik maken. De handleiding eenvoudiger maken. Betere en vooral gratis trainingen geven in het gebruik van de applicatie. Daarnaast is de applicatie makkelijk te “vervuilen”.

1. Hoeveel support heeft de academie eigenlijk?

Niet. Equinox vraagt een te hoge prijs. Daar heeft TISD niet voor gekozen.

Interview Adri Schipper 26 Mei 2014

1. Met welk doel maakt u die rapportages  en voor wie is dit bestemd?

De rapporten zijn bedoeld voor de accredititatiecommisies en / of docenten. Zij worden gebruikt voor controle van de resultaten of de opleiding voldoet aan de gesteld eisen.

Wij willen bv. weten hoeveel afstudeerders er zijn in een bepaalde periode. De Linux omgeving wordt gebruikt om roosters voor examenzittingen te maken, briefwisselingen tussen afstudeerders en de academie te registreren. Daarnaast wordt het gebruikt om verificatie van studentgegevens mogelijk te maken tussen academie en student.

1. Wie behandelt de inschrijving voor de academie?

Dat doet ICT & Media @ Work in de Linux omgeving.

1. Wat voor informatie staat er in deze rapporten?

Afhankelijk van het rapport en voor wie dit is bedoeld. Hier kan je denken aan n.a.w. gegevens, studentnummer, titel opdracht eindbeoordeling, bedrijf, etc.

1. Welke bedrijfsprocessen worden beïnvloed door deze rapportages / Op wat voor manier wordt dit beïnvloed?

Afhankelijk van de uitkomsten van de rapporten kunnen zij een aantal processen beïnvloeden.

De accreditatiecommissie beoordeelt de kwaliteit van de opleidingen, dat doen ze steekproefsgewijs. Elke opleiding wordt om de zes jaar beoordeelt.

Ook wordt het gebruikt om waar mogelijk de opleiding bij te sturen door de academie zelf.

Zij worden gebruikt voor controle van werkzaamheden.

**Interview John van Boxtel MHR 28-5-14 v1.0**

John van Boxtel van MHR:

1. Gebruiken jullie Equimatch?

Nee, wij gebruiken geen Equimatch.

1. Waarom gebruiken jullie geen Equimatch?

De problemen met Equimatch zijn van organisatorische aard. Het is niet duidelijk wie het pakket beheerd maar ook hoe dit geregeld moet zijn. Het is niet duidelijk wie het contact met de bedrijven moet hebben over de aanbiedingen. Daarnaast is er geen centrale coördinatie voor het gebruik van Equimatch.

1. Hoe worden stages en afstudeerprojecten geregeld binnen de academie?

De stage- en afstudeercoördinatoren gebruiken daarvoor een eigen systeem; Excel sheets ed.

Er is overigens ook een regio regisseur, die is verantwoordelijk voor het regelen van speciale projecten. Bedrijven benaderen de HHS voor als ze mensen zoeken voor speciale projecten.

Je kan contact opnemen met Caroline Brader (7766). Zij is regio regisseur.

1. Wil je een kopie van het afstudeerverslag?

Graag!

1. Mag ik je naam gebruiken?

Ja, absoluut

# Vragenlijst enquête gebruik Equimatch

Enquête mevr. Mulder BRV 28-4-14

**Algemene vragen**

1. Waarvoor wordt de Equimatch applicatie gebruikt binnen de academie?

**Voor de registratie van de leerarbeidplaatsen**

1. Wie maken gebruik van de Equimatch applicatie binnen de academie?

**HBO Rechten, IVK en BO**

1. Is er een centrale beheerder binnen de academie voor het gebruik van Equimatch, zo ja, wie?

**Nee**

**Afhandeling van aanbiedingen**

1. Kan je kort het proces beschrijven, hoe een student een stage opdracht of afstudeeropdracht krijgt?

**Dit is niet bekend bij de administratie, indien gewenst kan ik de vraag uitzetten naar een docent.**

**Storingsgevoeligheid**

1. Hoe vaak zijn storingen opgetreden met Equimatch over het jaar 2013?

**Niet bekend**

**Gebruiksvriendelijkheid**

1. Als je Equimatch moet beoordelen op gebruiksvriendelijkheid, welk cijfer van 1 t/m 10 zou je willen geven hieraan? Waarom zou je dat cijfer willen geven?

**5**

**Docenten**

1. Gebruiken docenten Equimatch dan wel Equibrowser en waarvoor gebruiken zij die?

**Nee**

**Anders**

1. Zijn er problemen / zaken die zijn opgevallen in het gebruik van Equimatch, die je zou willen delen?

**Nee**

# Vragenlijst enquête gebruik Equimatch

Enquête mevr. Van Heringen FM 18-4-14

**Algemene vragen**

1. Waarvoor wordt de Equimatch applicatie gebruikt binnen de academie?

Stagecontacten, algemene contacten met werkveld

1. Wie maken gebruik van de Equimatch applicatie binnen de academie?

De medewerkers van het praktijkbureau

1. Is er een centrale beheerder binnen de academie voor het gebruik van Equimatch, zo ja, wie?

Nee, niet in functie.

**Afhandeling van aanbiedingen**

1. Kan je kort het proces beschrijven, hoe een student een stage opdracht of afstudeeropdracht krijgt?

Of door er zelf een te vinden of via de bestaande contacten van het praktijkbureau. Student gaat zelf via equi-info (online tool voor studenten om zicht te krijgen in de contacten van equimatch) op zoek naar stageaanbiedingen of contacten. De student geeft bij het praktijkbureau aan welke contacten hij of zij wil. Het praktijkbureau stuurt deze naar de student. Die gaat solliciteren en geeft feedback hierover aan het praktijkbureau.

**Storingsgevoeligheid**

1. Hoe vaak zijn storingen opgetreden met Equimatch over het jaar 2013?

Sporadisch 🡪meer problemen met de site van de school + Osiris

**Gebruiksvriendelijkheid**

1. Als je Equimatch moet beoordelen op gebruiksvriendelijkheid, welk cijfer van 1 t/m 10 zou je willen geven hieraan? Waarom zou je dat cijfer willen geven?

7,5

**Docenten**

1. Gebruiken docenten Equimatch dan wel Equibrowser en waarvoor gebruiken zij die?

nee

**Anders**

1. Zijn er problemen / zaken die zijn opgevallen in het gebruik van Equimatch, die je zou willen delen?

Het gebruik is nu erg arbeidsintensief omdat bij ieder contact dat een student wil hebben zij dit via het praktijkbureau moet doen. Er ligt nu bij FM een offerte van Equinox om een aanpassing te doen wat het mogelijk maakt dat de student nu zelf de contactgegevens kan achterhalen zonder tussenkomst van het praktijkbureau. Dit is een prachtige ontwikkeling die hopelijk gaat plaatsvinden.

# Vragenlijst enquête gebruik Equimatch

Enquête mevr. Sieswerda MeC 22-4-14

**Algemene vragen**

1. Waarvoor wordt de Equimatch applicatie gebruikt binnen de academie?

CE Registratie gekoppelde stages en cijfers, SBRM als CRM & registratie. Het versturen van mail en het maken van lijsten.

1. Wie maken gebruik van de Equimatch applicatie binnen de academie?

Medewerkers Stage bureau (4) voor CE & SBRM, docenten gebruiken de applicatie om informatie uit te halen / lezen

1. Is er een centrale beheerder binnen de academie voor het gebruik van Equimatch, zo ja, wie? Ja, Marlies Sieswerda

**Afhandeling van aanbiedingen**

1. Kan je kort het proces beschrijven, hoe een student een stage opdracht of afstudeeropdracht krijgt? Stage opdrachten voor CE komen per mail binnen en worden op Blackboard geplaatst studenten moeten zelf reageren. Equimatch wordt hiervoor niet gebruikt, aanbiedingen worden niet eerst in Equimatch geregistreerd, pas als er een match is. Voor SBRM wordt meer acquisitie gedaan door de stage coördinatoren omdat het aanbod minder is dan voor CE. Studenten moeten ook hier zelf op zoek naar een plek en maken ook wel gebruik van de aanbiedingen op Blackboard. Equimatch wordt wel gebruikt om de contact gegevens op te zoeken van oude stages om te kijken of er weer een student op stage kan en SBRM kopieert de aanbiedingen uit Equimatch naar Blackboard. Registratie stages dus wel voor er een match is.

**Storingsgevoeligheid**

1. Hoe vaak zijn storingen opgetreden met Equimatch over het jaar 2013? 3 x

**Gebruiksvriendelijkheid**

1. Als je Equimatch moet beoordelen op gebruiksvriendelijkheid, welk cijfer van 1 t/m 10 zou je willen geven hieraan? Waarom zou je dat cijfer willen geven? Gebruiksvriendelijkheid voor de manier waarop wij het gebruiken een 8. Het maken van query’s laten we Ron doen want daarvoor zouden we een 2 willen geven.

**Docenten**

1. Gebruiken docenten Equimatch dan wel Equibrowser en waarvoor gebruiken zij die? Docenten gebruiken Equimatch als informatie bron.

**Anders**

1. Zijn er problemen / zaken die zijn opgevallen in het gebruik van Equimatch, die je zou willen delen?

# Vragenlijst enquête gebruik Equimatch

Enquête dhr. Van der Sloot PABO 12-5-14

**Algemene vragen**

1. Waarvoor wordt de Equimatch applicatie gebruikt binnen de academie?

* Het stagebureau van de PABO gebruikt de applicatie voor het indelen van de studenten op stageplaatsen.
* Voor de werving van stageplaatsen.
* Voor de contacten met stagecoördinator.
* Voor de contacten met de assessoren.

1. Wie maken gebruik van de Equimatch applicatie binnen de academie?

De twee medewerkers van het stagebureau.

1. Is er een centrale beheerder binnen de academie voor het gebruik van Equimatch, zo ja, wie?
2. De twee medewerkers van het stagebureau.

**Afhandeling van aanbiedingen**

1. Kan je kort het proces beschrijven, hoe een student een stage opdracht of afstudeeropdracht krijgt?

N.v.t

**Storingsgevoeligheid**

1. Hoe vaak zijn storingen opgetreden met Equimatch over het jaar 2013?

Niet

**Gebruiksvriendelijkheid**

1. Als je Equimatch moet beoordelen op gebruiksvriendelijkheid, welk cijfer van 1 t/m 10 zou je willen geven hieraan? Waarom zou je dat cijfer willen geven?

8

**Docenten**

1. Gebruiken docenten Equimatch dan wel Equibrowser en waarvoor gebruiken zij die?

Docenten en studenten gebruiken Equimatch om de info van stageplaatsen en dergelijke op te halen.

**Anders**

1. Zijn er problemen / zaken die zijn opgevallen in het gebruik van Equimatch, die je zou willen delen?

# Vragenlijst enquête gebruik Equimatch

Enquête mevr. Weij SP 18-4-14

**Algemene vragen**

1. Waarvoor wordt de Equimatch applicatie gebruikt binnen de academie?

* Wij gebruiken Equi-Match voor de registratie van stages en afstudeeropdrachten (archief), stellen stagevacatures beschikbaar aan studenten via hochblassen (website) en studenten kunnen sinds kort digitaal hun stageaanvraag doen (is nog in ontwikkeling), binnenkort kunnen instellingen hun stagevacatures digitaal aanleveren (nog niet in gebruik).

1. Wie maken gebruik van de Equimatch applicatie binnen de academie?

* De instructeurs praktijkonderwijs en de stagecoordinatoren.

1. Is er een centrale beheerder binnen de academie voor het gebruik van Equimatch, zo ja, wie?

* Ja, ik, Gaby Weij

**Afhandeling van aanbiedingen**

1. Kan je kort het proces beschrijven, hoe een student een stage opdracht of afstudeeropdracht krijgt?

* Zij zoeken meestal zelf, via hun netwerk of met behulp van de sociale kaart, daarbij benutten veel studenten de hochblassen site.

**Storingsgevoeligheid**

1. Hoe vaak zijn storingen opgetreden met Equimatch over het jaar 2013?

* In 2014 nog geen, wel wat foutmeldingen maar dat gebeurt soms, reden wordt dan uitgezocht. In 2013 was er een probleem met de database maar dat is opgelost. Verder geen storingen die het werk belemmeren, behalve dan zo nu en dan een foutmelding van het systeem waarna het programma uitvalt.

**Gebruiksvriendelijkheid**

1. Als je Equimatch moet beoordelen op gebruiksvriendelijkheid, welk cijfer van 1 t/m 10 zou je willen geven hieraan? Waarom zou je dat cijfer willen geven?

* Een 8, het werkt handig (als je weet hoe het werkt!!) en er is veel mogelijk.

De lay-out is wat opgefrist en dat oogt prettig. Geen 10 omdat het niet altijd perfect werkt en het maken van query’s nog best lastig is soms.

**Docenten**

1. Gebruiken docenten Equimatch dan wel Equibrowser en waarvoor gebruiken zij die?

* Om de database te beschermen kunnen docenten er niet in, ook moeten zij het dan eerst via de teamleider aanvragen zodat de IT het op de pc kan installeren en dan krijgen zij een account in EQM. Het systeem is kwetsbaar omdat vervuiling van de database zeer genakkelijk is. Daarom mogen alleen bepaalde mensen erin omdat zij getraind zijn in de werkwijze.

**Anders**

1. Zijn er problemen / zaken die zijn opgevallen in het gebruik van Equimatch, die je zou willen delen?

* Nee.

# Vragenlijst enquête gebruik Equimatch

Enquête mevr. Minasian TISD 12-5-14

**Algemene vragen**

1. Waarvoor wordt de Equimatch applicatie gebruikt binnen de academie?

* Equimatch is de database voor stage en afstuderen. Hier voeren we studenten informatie in van studenten die gaan stage lopen of afstuderen. Daarnaast plaatsten we ook stage en afstudeervacatures op Equimatch. Wij hebben Equimatch gekoppeld aan Access, hiermee kunnen we verschillende analyses en informatie uit halen. De afstudeerroosters worden gemaakt doormiddel van de informatie die we uit Equimatch halen.

1. Wie maken gebruik van de Equimatch applicatie binnen de academie?

* De stage- en afstudeeradministratie maakt gebruik van Equimatch

1. Is er een centrale beheerder binnen de academie voor het gebruik van Equimatch, zo ja, wie?

* De medewerker van de stage- en afstudeeradministratie

**Afhandeling van aanbiedingen**

1. Kan je kort het proces beschrijven, hoe een student een stage opdracht of afstudeeropdracht krijgt?

* Een bedrijf geeft aan een openstaande vacature te hebben, wij plaatsen dit op Equimatch. Student kan via Equibrowser zoeken naar een opdracht. Vind de student een opdracht naar zijn wensen dan kan die het aanbiedingsnummer bij ons bekend maken. Wij reserveren de vacature voor twee weken op de naam van de student, de contactgegevens van het bedrijf sturen we naar de student, deze kan vrij uit solliciteren bij het bedrijf. Na de twee weken komt de vacature weer vrij voor andere studenten. Wanneer een student is aangenomen bij het bedrijf dan moet de student dit kenbaar maken bij ons doormiddel van een aanmeldingsformulier. Het aanmeldingsformulier verwerken wij in Equimatch, we maken een nieuwe stage aan voor de student en zetten daar de contactgegevens in. Hiermee kunnen we bevestigingsbrieven uitdraaien (dit is gekoppeld aan Word)

**Storingsgevoeligheid**

1. Hoe vaak zijn storingen opgetreden met Equimatch over het jaar 2013?\

* Geen storingen

**Gebruiksvriendelijkheid**

1. Als je Equimatch moet beoordelen op gebruiksvriendelijkheid, welk cijfer van 1 t/m 10 zou je willen geven hieraan? Waarom zou je dat cijfer willen geven?

* 6. Het is een prima programma om mee te werken. Het bied veel functies, waarvan de helft niet gebruiken. Een aantal functies zijn niet handig om te gebruiken. Daarnaast kan ik met Equimatch niet standaard brieven uitdraaien, een mailing doen of afstudeerroosters maken. Equibrowser vind ik erg oudbollig en voldoet niet aan de eisen van de studenten, de zoekfunctie voor studenten is niet handig, en niet slim/modern genoeg.

**Docenten**

1. Gebruiken docenten Equimatch dan wel Equibrowser en waarvoor gebruiken zij die?

* Nee, docenten gebruiken Equimatch/Equibrowser niet

**Anders**

1. Zijn er problemen / zaken die zijn opgevallen in het gebruik van Equimatch, die je zou willen delen?

* Ik vind het jammer dat er niet veel verandert kan worden in Equimatch, we zitten eraan vast. Ik zie heel veel mogelijkheden met Equimatch, een aantal dingen die ik verandert zou willen zien waarvan ik denk dat het beter kan. Dit kan niet verandert worden, mocht ik het willen veranderen dan gaat het de academie heel veel geld kosten. Dit vind ik jammer. Ik vind dat we een jaarlijkse update moeten krijgen van het programma. Dat er elk jaar een nieuwe en betere versie kosteloos beschikbaar is.
* We hebben niet overal toegang tot Equimatch. Alleen een aantal computers heben toegang tot Equimatch. Dat is jammer, zo kunnen niet meerdere medewerkers er gebruik van maken.

# Vragenlijst enquête gebruik Equimatch

Enquête mevr. Kapteijn-Kruiswijk AFM 28-4-14

**Algemene vragen**

1. Waarvoor wordt de Equimatch applicatie gebruikt binnen de academie? Voor stages, projecten, afstuderen, gastcolleges, alumni
2. Wie maken gebruik van de Equimatch applicatie binnen de academie?

Coördinatoren Externe Betrekkingen accountancy, bedrijfseconomie en IFMC

1. Is er een centrale beheerder binnen de academie voor het gebruik van Equimatch, zo ja, wie?

Eveline Kapteijn beheert het min of meer ook de andere coördinatoren kunnen rechten toewijzen. Verder zijn we aangewezen op de ICT

**Afhandeling van aanbiedingen**

1. Kan je kort het proces beschrijven, hoe een student een stage opdracht of afstudeeropdracht krijgt?Studenten zoeken in eerste instantie zelf, echter er komen ook verzoeken bij de opleidingen binnen. Deze plaatsen we in equimatch en de studenten zien de vacatures via de studenten portal.

We doen niet aan inschrijven op opdrachten etc.

**Storingsgevoeligheid**

1. Hoe vaak zijn storingen opgetreden met Equimatch over het jaar 2013?geen een keer

**Gebruiksvriendelijkheid**

1. Als je Equimatch moet beoordelen op gebruiksvriendelijkheid, welk cijfer van 1 t/m 10 zou je willen geven hieraan? Waarom zou je dat cijfer willen geven?9

**Docenten**

1. Gebruiken docenten Equimatch dan wel Equibrowser en waarvoor gebruiken zij die?nee, op het moment niet. IN de toekomst willen we wel dat de docenten het kunnen inzien voor stages en adressen van bedrijven voor de stage.

**Anders**

1. Zijn er problemen / zaken die zijn opgevallen in het gebruik van Equimatch, die je zou willen delen?nee, niet echt. Wel is het zo dat het programma meer kan dan ik nu beheers en we zijn ook voornemens om hiervoor een cursus aan te vragen bij equinox.

Interview Juul Maas 1-10-14 13 uur

1. Welke applicaties worden bij het stageproces gebruikt?

Excel, word, outlook. Geen Equimatch, daar maak ik geen gebruik van.

1. Welke tools gebruik je voor rapportages?

Ik maak geen rapportages

1. Hoe loopt het proces van stages

Zie hiervoor het Visio diagram

1. Zijn er verder bijzonderheden te melden?

Studenten kunnen 4x per jaar stage doen.

1. Maak je rapportages voor de HHS en accreditatiecommissies tav stage proces?

Nee.

Interview Andre Delen 24-11-14 v1.2

1. Bedankt voor dit gesprek in ieder geval. Zou je een kopie van dit interviewverslag willen hebben? Wil je een kopie van het adviesrapport?

Allereerst, ik maak geen gebruik van Equimatch. Ik ken de applicatie Equimatch totaal niet.

Wel wil ik graag een kopie van het interviewverslag. Ook wil ik graag een kopie van het Rapport Huidige Situatie en het adviesrapport.

1. Mintzberg definieert een aantal type organisatiestructuren. Ben je allereerst bekend met het werk van Mintzberg?

Ja, dat ben ik.

1. Mintzberg heeft een aantal kwalificaties gemaakt voor het beschrijven van organisatiestructuren. Wat voor type organisatie zou je de HHS willen beschrijven en waarom?

Het heeft kenmerken van een professionele organisatie, sterk zelfsturend. De HHS heeft veel autonomie. Het is een vrij sterke horizontale decentrale organisatie. De hele HHS heeft de kenmerken van een divisiestructuur. Dat zie je door de zelfstandigheid van de organisatie en de afrekening op basis van resultaten. Het heeft ook de kenmerken van een machine bureaucratie, aangezien er veel vaste administratieve werkzaamheden zijn die voornamelijk door administratieve medewerkers wordt uitgevoerd.

1. Een applicatie genaamd Equimatch wordt gebruikt om stagiaires en afstudeerders te registreren. Er werd destijds bij de uitrol door de college van bestuur besloten om deze applicatie door de hele HHS te gaan gebruiken. Is zo’n besluit gebruikelijk, bij dit soort organisatie?

Ja, zo’n besluit komt voor. Zo is dat ook voor bijvoorbeeld OSIRIS gedaan.

1. Gebruik je Equimatch?

Nee, totaal niet. Voordat ik met jou hierover praatte kende ik de applicatie niet.

1. Mijn uiteindelijk doel is het opleveren van een adviesrapport. Dat adviesrapport kan inhouden dat ik andere methoden en technieken ga voorstellen om het proces van stage lopen en afstuderen te stroomlijnen. Wat voor advies zou jij mij kunnen geven om te zorgen dat de voorgestelde veranderingen van het adviesrapport wordt uitgevoerd?

Laat het de opleidingsmanager weten, elk opleidingstype heeft een opleidingsmanager. Als het beter is, dan wat er nu gebruikt wordt dan zal zo’n applicatie kans maken. Het punt is dat mensen zo weinig mogelijk administratieve rompslomp willen hebben.

1. Ben je stagecoördinator / stagebegeleider?

Ja, ik ben beide. Zelf ben ik op zoek naar een volgsysteem dat stage en studenten aan elkaar koppelt en aan de hand daarvan bijhoudt wat de status is van stagiaires.

Ik wil overigens zeggen dat wij gebruik maken van blackboard voor het bijhouden van stage aanbiedingen en afstudeerplaatsen. Equibrowser wordt daarvoor niet gebruikt. De blackboard site wordt alleen niet goed bijgehouden.

1. Equimatch zou (in theorie) een volgsysteem moeten zijn waarin de status van de stagiaire of afstudeerder wordt bijgehouden.

Je zegt het, maar ik ken het verder niet.

1. Mag ik jou mailen als ik vervolgvragen hebt?

Uiteraard

Interview Ed van Doorn afstudeercoördinator INF 10-11-14

1. Voordat we beginnen, wil je een kopie van het interview verslag? Wil je ook een kopie van het adviesrapport en mag ik jou mailen voor vervolgvragen met betrekking tot dit interview?

Ik zou graag een kopie willen van het adviesrapport. Vervolgvragen mag je me zeker voor mailen.

1. Wat vind je van het analyserapport?

Ik vind het meer een samenvatting. Om precies te zijn: het is een verzameling modellen en het gehele document heeft een beschrijvend karakter. Ik vind het document wel informatief; het beschrijft de huidige situatie.

1. Herken je de beschreven knelpunten?

Daar heb ik het niet grondig genoeg ervoor gelezen om daar iets over te zeggen.

Wel moet ik zeggen dat ik geen Equimatch of Equibrowser gebruik, dus over die problemen kan ik niks zeggen.

1. Wat adviseer je studenten als ze moeten kijken naar vacatures?

Ik adviseerde hun vroeger te kijken naar Blackboard maar tegenwoordig kan dat niet meer. Het merendeel van de studenten vindt zonder Equimatch een opdracht. Het is een zeldzaam voorkomend probleem dat studenten geen opdracht kunnen vinden. Daarin hoef ik geen advies te geven.

1. Hoe zou jij de procesmatige knelpunten kunnen oplossen?

**Weinig kennis over het gebruik van Equimatch**

Ik gebruik geen Equimatch zoals eerder gemeld.

**Geen redundancy van key-users**

Dat is zo. Er is geen redundancy. In de afgelopen 10 jaar is het naar mijn weten 1x voorgekomen dat ik moest bijspringen bij een examen. Toentertijd had ik het verslag binnen een rap tempo van een uur doorgelezen.

**Afhankelijkheid van veel verschillende systemen voor het doorlopen van het stage- en het afstudeerproces**

Ik maak zelf gebruik van Word, Excel en Outlook.

Als wij kijken naar de actoren en systemen die beschreven staan in het Rapport Huidige Situatie, dan zie ik de volgende punten:

Voor het “Rapportage HHS” onderdeel stuurt de afstudeercoördinator van IT & Design de volgende rapportages:

* Informatie voor wie gecommitteerden zijn
* Hij stuurt beoordelingen van bedrijfsmentoren over afstuderen naar betrokken
* Hij stuurt info over welke zitting in welk lokaal.
* Hij stuurt de gang van zaken over afstuderen.
* Hij stuurt informatie over de resultaten van de studenten en wie de examenzitting bijhoudt.
* Ik krijg overzichten wie zich heeft ingeschreven voor afstuderen.

Ik denk dat ik nog meer informatie krijg van de afstudeercoördinator van IT & Design, maar dat kan ik me niet herinneren.

Puur toeval, maar voor “rapportage accreditatiecommissie” heb ik morgen een interne audit.

Linuxomgeving: Binnen de Haagse Hogeschool is een back-up geregeld voor de Linuxomgeving. Helaas weet ik hier niet meer over te vertellen.

Ik maak geen gebruik van de volgende systemen beschreven in het “Rapport Huidige Situatie”

* Equimatch
* Equibrowser
* Linuxomgeving
* Registratiesysteem
* OSIRIS
* Beheer
* Server

**Er is geen standaard werkwijze voor het registreren en doorlopen van stages en afstuderen.**

Ik herken daar geen probleem in. Het nadeel is, is dat als ik uitval dat iemand anders dan ingewerkt moet worden, maar de spreadsheet die ik gebruik heeft een heldere structuur. Ik gebruik Word om documentatie af te drukken en dan door te lezen. Outlook gebruik ik voor het verzenden van mail en archiveringsdoeleinden. Equimatch gebruik ik totaal niet.

1. Dhr Bogels geeft aan dat de HHS een professionele organisatie is volgens Mintzberg. Hoe kan je standaardisatie bewerkstelligen binenn zo’n organisatie? (p201)

Kortgezegd om Equimach te gebruiken, moet het nodig zijn. Dat is op dit moment niet het geval.

1. Hoe zou je veranderingen het beste kunnen bewerkstelligen binnen de organisatie?

Equimatch voorziet niet in mijn doelen voor de administratie. Het gebeurt alleen als de leidinggevende zegt dat het moet of dat ik mijn werk daar beter mee kan doen of efficiënter. Ik stel mij daarbij de vraag: Hoe kan het snelst en het best mijn doel bereiken. De spreadsheet is voor mij efficiënt. Er komen geen klachten binnen over mijn functioneren. Excel helpt mij om mijn doelen te bereiken.

1. Hoe weet je dat Equimatch niet in je doel voorziet?

Omdat ik nooit klachten heb gekregen over mijn functioneren als coördinator.

1. Is het voorgekomen dat door uitval van een afstudeercoördinator obstakels kwamen in het afstuderen van studenten?

De vorige afstudeercoördinator had wel eens te maken met een ontoereikend budget voor afstudeerders, maar dat probleem had hij uiteindelijk opgelost. De student moest toen wachten op zijn afstuderen, omdat er geen afstudeer docenten beschikbaar waren. Een bijkomend probleem was dat afstudeerbegeleiders nog meer overbelast raakten.

Interview R. Khelifi 27-11-14 v1.1

1. Voordat we beginnen, wil je een kopie van het interview verslag? Wil je ook een kopie van het adviesrapport en mag ik jou mailen voor vervolgvragen met betrekking tot dit interview?

Allereerst, ik kan me wel vinden in de door jou gevonden knelpunten. Deze knelpunten heb ik ook doorgestuurd naar de functionele beheerder, dat vindt hij wel interessant. Wel wil ik graag een kopie van het adviesrapport. Hetzelfde geldt ook voor het Rapport Huidige Situatie en het analyserapport. Uiteraard mag je me mailen of bellen.

1. Waarom is de ondersteuning voor Equimatch en Equibrowser niet centraal ingeregeld.

Wat ik vermoed is dat de uitrol van de applicatie langzaam is gaan groeien en omdat het langzaam is gaan groeien zijn er daardoor vermoedelijk aparte afspraken met de faculteiten gemaakt en is er daarom dus geen centraal beheer en ondersteuning. Dat vermoed ik althans.

1. Elke medewerker gebruikt Equimatch op een eigen manier. Is er een uniforme werkwijze beschikbaar voor gebruik van de applicatie?

Ik ben daar niet bekend mee, maar als je het onderzocht hebt is dat zo. Nee, over het algemeen is het wel zo dat de technische beheerders de applicatie uitrollen en de functionele beheerders zorgen voor FAQ’s en knowledge base. Wel is het zo dat elke faculteit een eigen inrichting heeft in het gebruik van de applicatie. Dat zorgt er ook voor dat er geen centrale handleiding in het gebruik van die applicatie gemaakt kan worden.

De leverancier van de applicatie wordt ook direct gebeld indien er functionele problemen zijn met de applicatie. De functionele beheerder wordt daar nauwelijks voor gebeld. Aangezien de leverancier verantwoordelijk is voor beheer van de databases, is er geen standaard te vinden in de mysql databases.

1. Is er een knowledgebase over gebruik van Equimatch en waarom wel / niet?

Er is een knowledgebase maar die is alleen toegankelijk voor beheerders. Deze knowledge base beschrijft installatie en bekende configuratieproblemen. De knowledgebase legt niet uit hoe gebruikers de applicatie moeten gebruiken. Daarnaast heeft iedere faculteit een eigen inrichting en is er ook geen centrale handleiding daarvoor beschikbaar.

1. Is het mogelijk om een uniforme zoekfunctie te maken in gebruik van Equimatch die kan zoeken in elke functie? Waarom is die er niet? Is dat te realiseren?

Is een goede vraag. Zouden we moeten onderzoeken. Dat zou je de leverancier moeten vragen.

1. Ben je bekend met de rapportage functie binnen Equimatch?

Dat zou je aan de functionele beheerder moeten vragen of aan de key-users zelf. Daar voer ik geen werkzaamheden voor uit.

1. Is de beheer en ondersteuning zoals die gebruikt is bij Equimatch, hetzelfde voor andere applicaties? Met andere woorden is dit de standaard werkwijze voor beheer van Equimatch en Equibrowser?

Nee, Equimatch en Equibrowser is daarin uniek. Normaliter beheren wij de applicatie zelf en als wij er niet uitkomen nemen wij contact op met de leverancier. In dit geval neemt de gebruiker direct contact op met de leverancier en die leverancier voert daar vervolgens wijzigingen op uit.

Er is dus geen centrale aanpak van het beheer. Iedere faculteit doet het op zijn eigen manier. Equimatch is daar uniek in.

Interview Andre Delen 24-11-14 v1.2

1. Bedankt voor dit gesprek in ieder geval. Zou je een kopie van dit interviewverslag willen hebben? Wil je een kopie van het adviesrapport?

Allereerst, ik maak geen gebruik van Equimatch. Ik ken de applicatie Equimatch totaal niet.

Wel wil ik graag een kopie van het interviewverslag. Ook wil ik graag een kopie van het Rapport Huidige Situatie en het adviesrapport.

1. Mintzberg definieert een aantal type organisatiestructuren. Ben je allereerst bekend met het werk van Mintzberg?

Ja, dat ben ik.

1. Mintzberg heeft een aantal kwalificaties gemaakt voor het beschrijven van organisatiestructuren. Wat voor type organisatie zou je de HHS willen beschrijven en waarom?

Het heeft kenmerken van een professionele organisatie, sterk zelfsturend. De HHS heeft veel autonomie. Het is een vrij sterke horizontale decentrale organisatie. De hele HHS heeft de kenmerken van een divisiestructuur. Dat zie je door de zelfstandigheid van de organisatie en de afrekening op basis van resultaten. Het heeft ook de kenmerken van een machine bureaucratie, aangezien er veel vaste administratieve werkzaamheden zijn die voornamelijk door administratieve medewerkers wordt uitgevoerd.

1. Een applicatie genaamd Equimatch wordt gebruikt om stagiaires en afstudeerders te registreren. Er werd destijds bij de uitrol door de college van bestuur besloten om deze applicatie door de hele HHS te gaan gebruiken. Is zo’n besluit gebruikelijk, bij dit soort organisatie?

Ja, zo’n besluit komt voor. Zo is dat ook voor bijvoorbeeld OSIRIS gedaan.

1. Gebruik je Equimatch?

Nee, totaal niet. Voordat ik met jou hierover praatte kende ik de applicatie niet.

1. Mijn uiteindelijk doel is het opleveren van een adviesrapport. Dat adviesrapport kan inhouden dat ik andere methoden en technieken ga voorstellen om het proces van stage lopen en afstuderen te stroomlijnen. Wat voor advies zou jij mij kunnen geven om te zorgen dat de voorgestelde veranderingen van het adviesrapport wordt uitgevoerd?

Laat het de opleidingsmanager weten, elk opleidingstype heeft een opleidingsmanager. Als het beter is, dan wat er nu gebruikt wordt dan zal zo’n applicatie kans maken. Het punt is dat mensen zo weinig mogelijk administratieve rompslomp willen hebben.

1. Ben je stagecoördinator / stagebegeleider?

Ja, ik ben beide. Zelf ben ik op zoek naar een volgsysteem dat stage en studenten aan elkaar koppelt en aan de hand daarvan bijhoudt wat de status is van stagiaires.

Ik wil overigens zeggen dat wij gebruik maken van blackboard voor het bijhouden van stage aanbiedingen en afstudeerplaatsen. Equibrowser wordt daarvoor niet gebruikt. De blackboard site wordt alleen niet goed bijgehouden.

1. Equimatch zou (in theorie) een volgsysteem moeten zijn waarin de status van de stagiaire of afstudeerder wordt bijgehouden.

Je zegt het, maar ik ken het verder niet.

1. Mag ik jou mailen als ik vervolgvragen hebt?

Uiteraard

Interview Cindy Luycks 25-11-14

1. Allereerst, wil je een kopie van het interviewverslag, wil je ook een kopie van het adviesrapport?

Ja graag, ik wil ook graag een adviesrapport.

1. Herken je de beschreven knelpunten? Zo ja, welke?

Ik herken het knelpunt van het uniforme beheer en ondersteuning niet. Het is voor mij geen knelpunt. Als ik Equinox belt wordt alles gelijk geregeld. Ik vind de ondersteuning goed, als ik een vraag heb, krijg ik gelijk een antwoord. Als we de ICT dienst moeten bellen moeten we doorgaans lang wachten, dat is bij Equinox niet het geval.

Over de standaard werkwijze: ik herken dat er verschillende werkwijzen zijn. Maar daar heb ik geen last van. Ik herken wel dat er verschillende faculteiten zijn die andere werkwijzen hanteren. Het hangt er heel erg vanaf hoe je dat bekijkt.

De problemen van de zoekfunctie is voor mij nieuw. Ik zou zeggen: Was daarvoor bij mij langsgekomen want daarover kan zeker gepraat worden. Daarnaast moet een opleiding opgeven wat waar ze op willen zoeken. Als opleidingen niet aangeven waar zij behoefte aan hebben, kan daar dus ook niet worden ingespeeld.

Behoefte van de opleidingen dienen bekend te zijn.

Welke gegevens willen ze dat we er in stoppen, ze geven niet aan wat hun verwachtingen zijn. Wanneer we weten wat de verwachtingen zijn dan kan de ondersteuner inspelen en het systeem erop inrichten.

3. Er zijn docenten die zeggen “welk probleem lost dit op”?

Het probleem wat Equimatch oplost is: Het is een vereiste vanuit de accreditatie dat afstudeergegevens geregistreerd dienen te worden. Equimatch is in de tijd gekozen als programma om dit te doen.. In eerste instantie is Equimatch breed uitgezet zodat docenten ook in Eqiumatch konden werken , maar in de praktijk is dit niet het geval geweest. Nu op dit moment wordt alleen het hoognodige ingevoerd.

Nogmaals geef ik aan: als ze het er niet mee eens zijn moeten ze dat aangeven; op basis daarvan kunnen wij wat doen.

Iedereen gebruikt zijn eigen middelen. Equimatch zou een middel moeten zijn waar je alles moeten kunnen delen.

Equimatch is een middel waarmee je gegevens kan delen, men moet er dan wel mee werken. Goede werkafspraken zijn wel nodig.

Wel zeg ik erbij dat zowel de Linux omgeving als Equimatch wordt gebruikt bij het opleveren van gegevens voor de accreditatiecommissie. 80% van de ingevoerde gegevens in Equimatch wordt gebruikt voor de accreditatiecommissie.

1. Stel dat Equimatch voor een aantal maanden uitvalt. Tegen welke problemen zal je tegenaan lopen?

Vanwege drukte was de geïnterviewde niet in staat om deze vraag te beantwoorden.

1. Er zijn een aantal academies die gebruiken Blackboard voor het plaatsen van stage- en afstudeerplekken (BRV en MeC), AFM gebruikt de studentenportal voor het plaatsen van deze plekken. Wat zou de nadelen zijn van het gebruik van Blackboard ipv Equibrowser?

We merkten dat Equibrowser weinig werd gebruikt voor aanbiedingen via het bedrijfsleven. Toen hadden wij besloten om de stage- en afstudeerplaatsen te plaatsen via Blackboard. We hebben het een jaar gebruikt. We merkte na anderhalve maand na invoering dat Blackboard een verschrikkelijk langzaam werd. Wij liepen tegen een aantal problemen aan. De zoekfunctie van Blackboard is niet in orde. Je kon moeilijk zoeken door de verschillende vacatures. Een goede zoekfunctie is noodzakelijk.

5. AFM gebruikt studentenportal voor de stages en afstuderen. Herken je dat?

Nee, dat herken ik niet.

1. Als ik vervolgvragen heb, mag ik je daarvoor mailen of bellen?

Graag even bellen of langskomen.

Interview Peter Becker 10-12-14 v1.1

1. Voordat we beginnen, wil je een kopie van het interview verslag? Wil je ook een kopie van het adviesrapport en mag ik jou mailen voor vervolgvragen met betrekking tot dit interview?

Ik zou graag een kopie willen ontvangen van het interviewverslag. Tevens zou ik graag een kopie van het analyserapport en het toekomstige adviesrapport willen ontvangen.

1. De HHS maakt gebruik van Equimatch voor het registreren van stagiaires en afstudeerders. Ken je de applicatie?

Ik ken de applicatie. Ik gebruik het nauwelijks. Het staat geïnstalleerd op mijn pc. Ik gebruik het om de aanbiedingen te raadplegen die via ICTM@Work binnenkomen. De reactie op de aanbiedingen stuur ik via de mail terug. Het gebeurt ook vaak dat ICTM@Work de aanbieding via de mail naar mij toe sturen en dan geef ik via de mail antwoord terug. Zelf voer ik niks in in Equimatch.

Wel ben ik ben ervoor dat bedrijven zelf toegang krijgen tot Equimatch zodat zij zelf aanbiedingen kunnen invoeren in Equimatch. Dat scheelt ons werk.

1. Dus hoe gebruik je Equimatch? (punt 1 van procesmatige knelpunt)

Ik gebruik het om zaken te raadplegen.

1. Welke tools gebruik je om de status van afstudeerders bij te houden? (punt 3 van procesmatige knelpunt)

Ik had een access database gebouwd om de status van studenten bij te houden. Maar dat gebruik ik nu weinig aangezien dhr Schipper dit nu bijhoudt.

Ik gebruik Excel voor de verdeling van de taken van de afstudeerbegeleiders / -examinatoren. De taakverdeling is gebaseerd op de inhoud van de afstudeerder. Zo heeft elke begeleider / examinator een eigen vakgebied. .

Verder gebruik ik ook Word en Outlook.

1. Uit hoeveel docenten bestaat IDM uit?

Het team bestaat uit 6 FTE’s.

1. Wat adviseer je studenten als ze moeten kijken naar vacatures voor afstuderen?

Vooral naar wat ze leuk vinden om te doen. Wel moet er worden gekeken of de interesse haalbaar is. Verder moet de opdracht echt een IDM opdracht zijn, dat is af en toe best lastig. Verder moet er wel tijd voor ze zijn.

Het gebeurt overigens nauwelijks dat ik advies moet geven waar ze vacatures kunnen vinden.

1. Is het voorgekomen dat door uitval van een afstudeercoördinator obstakels kwamen in het afstuderen van studenten? Hoe is dat opgelost? (punt 2)

Het is wel eens voorgekomen dat niet de examencoördinatoren is uitgevallen, maar wel een examenbegeleider. Maar dit heeft niet geresulteerd in obstakels voor het afstuderen van de betreffende studenten.

1. Hoe zou je docenten het beste overtuigen om hun werkwijze te wijzigen.

Ze moeten het voordeel hiervan inzien.

Wel wil ik erbij zeggen dat wij via de mail een heleboel formulieren krijgen gestuurd. Dat proces zou efficiënter kunnen. Daarbij zou je kunnen denken aan een SharePoint oplossing. Alle documenten plaats je in een SharePoint omgeving die daarmee direct inzichtelijk is. Je hoeft dan ook niet te mailen naar collega’s, waarbij je de mail ook verder zou moeten indelen. Het voordeel daarvan is, is dat je één systeem hebt waar je al je gegevens in stopt. Bovendien gaat de HHS over een half jaar starten met een SharePoint omgeving. Je zou zelfs kunnen denken dat SharePoint dan de Blackboard omgeving zou kunnen vervangen. Dat scheelt onderhoudskosten voor de Blackboard applicatie.

1. Welke gegevens levert u aan de heer Schipper aan met betrekking tot rapportages? (punt 4 van applicatieve knelpunten)

Het TTA formulier dat in samenspraak met anderen is opgesteld. Het formulier eerste beoordeling, de proces-verbaal van de zitting. Verder levert de opdrachtgever direct een beoordeling in bij de de heer Schipper en mailt het door naar de examinatoren en gecommitteerden.

1. Vindt u het goed dat als ik nog vervolgvragen heb daarover mag mailen?

Ja hoor, dat is geen probleem.

**Interview Marcel Schapers BIM 16-1-15 v1.1**

1. Voordat we beginnen, wil je een kopie van het interview verslag? Wil je ook een kopie van het adviesrapport en mag ik jou mailen voor vervolgvragen met betrekking tot dit interview?

Nee hoor ik hoef geen verslag van het interview. Ook hoef ik geen adviesrapport of iets dergelijks van je te hebben. Je mag me zeker mailen voor vervolgvragen

1. Mag ik vragen waar Sharepoint voor wordt gebruikt binnen de HHS? Wat zal de rol zijn voor SharePoint?

Het wordt nu gebruikt voor studentennet en voor medewerkersnet. De huidige rol is die van informatievoorziening. Het dient als vervanging van het oude intranet. Eventueel zou het de rol kunnen overnemen voor bijvoorbeeld het plaatsen van roosters en blackboard. Het is wel de vraag of daar op dit moment behoefte naar is.

1. Zou SharePoint studentendossiers kunnen bundelen?

Ja, dat kan het. Het is wel de vraag of dat wenselijk is, omdat je moet kijken naar beveiliging. In principe zou de site kunnen worden gehackt. Overigens geldt hetzelfde voor onze eigen servers. Deze zouden ook kunnen worden gehackt.

Als je dat zou willen doen zijn er wel voorwaarden gesteld en één daarvan is 2-way authenticatie.

1. Zou je met SharePoint analyses kunnen uitvoeren?

Ja, dat is mogelijk. Maar het vereist wel maatwerk.

Voor het uitvoeren van analyses zou maatwerk nodig zijn. Maar je moet kijken naar beveiliging want deze gegevens zijn privacygevoelig. Een vereiste is 2way authenticatie.

5. Wat zijn de plannen op dit moment voor SharePoint binnen de HHS?

Eén ervan is het zoeken makkelijker maken binnen studentennet en medewerkersnet. Er zijn plannen genoeg op dit gebied.

1. Zijn er voorwaarden aan het gebruik van SharePoint? Hoeveel gebruikers mogen het gebruiken?

Er zijn geen voorwaarden verbonden op het gebruik van SharePoint. Ook zijn er geen beperkingen aan de hoeveelheid gebruikers. Wel moet worden gekeken naar het dataverbruik, maar dat verwacht ik niet dat dat een probleem is.

1. Hoe ziet ondersteuning voor SharePoint eruit ? Is de ondersteuning binnen de HHS?

Functionele inhoud wordt door de HHS zelf geregeld, maar specialistisch werk wordt door een externe partij geregeld. Onze studentennet site staat in de Microsoft Cloud en het technische beheer wordt door hun uitgevoerd.

**Afstudeerplan**

**Informatie afstudeerder en gastbedrijf**

**Afstudeerblok**: 2014-1.1 (start uiterlijk 10 februari 2014)

**Startdatum uitvoering afstudeeropdracht**: 10 Februari 2014

**Inleverdatum afstudeerdossier volgens jaarrooster**: 6 Juni 2014

**Studentnummer**: 20023451

**Achternaam**: dhr Klingens

**Voorletters**: MA

**Roepnaam**: Mark

**Adres**: van Ruisdaelstraat 122

**Postcode**: 3331 CX

**Woonplaats**: Zwijndrecht

**Telefoonnummer**: 078-6453368

**Mobiel nummer**: 06-24764294

**Privé emailadres**: mklingens@outlook.com

**Opleiding**: BIM

**Locatie**: Den Haag

**Variant**: deeltijd c.q. avond

**Naam studieloopbaanbegeleider**: Merie Heijne

**Naam begeleidend examinator**: Tim Goes

**Naam tweede examinator**: Ge van Toorenburg

**Naam bedrijf**: HHS

**Afdeling bedrijf**:

**Bezoekadres bedrijf**: Johanna Westerdijkplein 76

**Postcode bezoekadres**: 2521 EN

**Postbusnummer**: 13336

**Postcode postbusnummer**: 2501 EH

**Plaats**: Den Haag

**Telefoon bedrijf**: 070-4458888

**Telefax bedrijf**:

**Internetsite bedrijf**: www.hhs.nl

**Achternaam opdrachtgever**: dhr Bögels

**Voorletters opdrachtgever**: F

**Titulatuur opdrachtgever**:

**Functie opdrachtgever**: Docent

**Doorkiesnummer opdrachtgever**: 070-4458465

**Email opdrachtgever**: f.bogels@hhs.nl

**Achternaam bedrijfsmentor**: dhr Bögels

**Voorletters bedrijfsmentor**: F

**Titulatuur bedrijfsmentor**:

**Functie bedrijfsmentor**: Docent

**Doorkiesnummer bedrijfsmentor**: 070-4458465

**Email bedrijfsmentor**: f.bogels@hhs.nl

**Doorkiesnummer afstudeerder**: 070-4458888

**Functie afstudeerder (deeltijd/duaal)**: Deeltijd student

**Titel afstudeeropdracht**:

Stage lopen en afstuderen met behulp van Equimatch binnen IT & Design voor de Haagse Hogeschool

**Opdrachtomschrijving**

1. **Bedrijf**

De Haagse Hogeschool is een opleidingsinstituut voor hoger onderwijs. Zij zijn gevestigd in Den Haag, Delft en Zoetermeer. De Haagse Hogeschool is een overheidsinstelling. Zij richten zich met name op hoger onderwijs voor voltijd / deeltijd / duaal studenten. De Haagse Hogeschool geeft les aan ruim 21.000 leerlingen. Zij geven les voor 62 opleidingen (per 1 Januari 2014).

De academie ICT & Media verzorgt de IT opleidingen voor de Haagse Hogeschool.

De volgende IT opleidingen kunnen hier worden gevolgd:

* Business IT & Management (BIM)
* Communicatie & Multimedia Design (CMD)
* Informatica
* Technische Informatica
* Information Security Management
* Informatie Dienstverlening- en management

De heer Bögels geeft les aan de Haagse Hogeschool voor de Business IT & Management. Tevens begeleidt hij afstudeerders. Dhr Bögels zal de rol als opdrachtgever vervullen voor de Haagse Hogeschool voor de afstudeerder.

1. **Probleemstelling**

Voor de afstudeerbegeleiders en de afdeling ICT & Media @ Work binnen de academie ICT & Media wordt een applicatie gebruikt voor het bijhouden van gegevens voor de afstudeerders. Deze applicatie heet Equimatch 5. De heer Bögels had begrepen dat medewerkers ontevreden zijn over de applicatie. De reden is, is dat de medewerkers vinden dat de applicatie complex in gebruik is. Ook het feit dat alleen bepaalde personen toegang hebben tot deze applicatie maakt goed gebruik hiervan moeilijk.

De heer Bögels heeft aan mij gevraagd om te inventariseren of de afstudeerbegeleiders van de academie ICT & media en de afdeling ICT & Media @ Work tevreden zijn over deze applicatie. In de loop der jaren is er rond Equimatch veel veranderd, zowel qua functionaliteit als in de processen die Equimatch ondersteunt. Het verzoek is dan ook om te inventariseren of er knelpunten zijn en daar een analyserapport van te schrijven. Op basis van het analyserapport dient een adviesrapport te worden geschreven en een functioneel ontwerp aan te dragen die deze knelpunten verhelpen.

1. **Doelstelling van de afstudeeropdracht**

Doelstelling is gedurende de afstudeeropdracht onderzoek doen naar de tevredenheid van de gebruikers van Equimatch. Hiervoor zal een analyserapport gemaakt worden van de huidige situatie, als er knelpunten geconstateerd worden, dient daarop een adviesrapport te komen en een functioneel ontwerp te komen die deze knelpunten verhelpen.

1. **Resultaat**

Het resultaat bestaat uit de volgende componenten:

* Een duidelijke inventarisatie wie Equimatch gebruikt en beheerd.
* Tevredenheidsonderzoek naar de gebruikers van Equimatch
* Een UML datamodel van de bedrijfsprocessen betrokken bij deze applicatie.
* Analyserapport
* Adviesrapport en functioneel ontwerp voor Equimatch.

1. **Uit te voeren werkzaamheden, inclusief een globale fasering, mijlpalen en bijbehorende activiteiten**

**Uit te voeren werkzaamheden**

* Schrijven van een project initiatie document
* Literatuuronderzoek naar Equimatch applicatie
* Houden van interviews / enquêtes over het gebruik van Equimatch
* Onderzoek naar bedrijfsprocessen die betrokken zijn bij het gebruik van Equimatch.
* Opstellen van een UML datamodel.
* Analyserapport
* Opstellen van een adviesrapport en functioneel ontwerp
* Schrijven van een afstudeerverslag
* Presentatie geven

**Te hanteren methodieken**

* Prince2
* UML

**Te gebruiken technieken**

* Observatie
* Interviews
* Literatuuronderzoek volgens Big6™ (afhankelijk van duur van het literatuuronderzoek)
* Knelpuntenanalyse

**Fasering**

Opstarten van het project Datum gereed: 28-2-2014

De onderdelen in het afstudeerplan zullen verder worden beschreven in het project initiatie document (PID). In deze fase zullen de doelen worden beschreven zodanig dat de opdrachtgever daarmee akkoord is. In deze fase zullen tevens de kerngebruikers in beeld worden gebracht.

Literatuuronderzoek / interviews / enquêtes / analyserapport Datum gereed 31-3-2014

Door middels van interviews / enquêtes zullen de knelpunten van equimatch in kaart worden gebracht. Ook zal er onderzoek worden gedaan naar de onderliggende technieken en functionaliteiten waar de applicatie gebruikt van maakt. Als laatste zullen de bedrijfsprocessen betrokken bij de applicatie in het onderzoek worden meegenomen. Dit zal in een analyserapport worden meegenomen.

Opstellen van een adviesrapport en functioneel ontwerp Datum gereed 15-5-2014

Aan de hand van de in kaart gebrachte knelpunten zal een adviesrapport worden opgesteld tevens zal er een functioneel ontwerp worden opgeleverd voor de applicatie.

Opstellen scriptie Datum gereed 1-6-2014

Eventuele uitloop Datum gereed 6-6-2014

1. **Op te leveren (tussen)producten**

* Project initiatie document
* Interviewverslagen
* Enquête verslagen
* Literatuuronderzoek voor de applicatie
* UML Datamodel
* Analyserapport
* Afstudeerverslag
* Adviesrapport bestaande uit beschrijving huidige situatie, knelpunten, gewenste situatie en een advies en functioneel ontwerp

1. **Te demonstreren competenties en wijze waarop**

**Business Analyse**

Analyseren en modelleren van bedrijfsvoering (bedrijfsprocessen en context) met als doel om knelpunten/verbeterpunten te identificeren.

**Beroepsactiviteit Beschrijving**

Modelleren bedrijfsprocesmodel Afbakenen van het beschouwingsgebied en modelleren van relevante aspecten van bestaande operationele bedrijfsprocessen.

**Business alignment**

Afstemmen van business processen en ICT processen met als doel de bedrijfsvoering te verbeteren.

**Beroepsactiviteit Beschrijving**

Beschrijven ICT- ondersteuning Vaststellen van de gewenste ICT-ondersteuning ten behoeve van de bedrijfsprocessen.

Onderzoeken strategic alignment Onderzoeken hoe de bedrijfsinrichting en IT dusdanig op elkaar afgestemd kunnen worden dat deze ten goede komt aan de bedrijfsstrategie, bedrijfsprestaties, bedrijfsomgeving en concurrentievoordeel.

**Systeem Architectuur**

Definiëren van systeem architectuur bestaande uit functionaliteiten die gebruikers ondersteunen bij het uitvoeren van bedrijfsactiviteiten.

**Beroepsactiviteit Beschrijving**

Ontwerpen gebruikersfuncties Functionele gebruikerstaken op een informatiesysteem ontwerpen waarmee duidelijk wordt gemaakt hoe een systeem gebruikers ondersteunt bij het uitvoeren van bedrijfsactiviteiten. Het ontwerp is afgestemd op de behoefte van de organisatie.

Valideren ontwerp Het opstellen en uitvoeren van een acceptatietestplan om een functioneel ontwerp te valideren.

**Beroepsactiviteit Beschrijving**

Onderzoeken veranderingsbehoefte Het analyseren van problemen en het beschrijven van de veranderingsbehoefte.

Formuleren veranderingsalternatief Beschrijven van veranderingsalternatieven die aansluiten bij de veranderingsbehoefte.

Formuleren veranderingsvoorstel Het opstellen van een veranderingsvoorstel voor invoering van nieuwe ICT- ondersteuning waarin de haalbaarheid, impact en kosten/baten inzichtelijk gemaakt worden.