

Afstudeerrapport Een kijk naar de toekomst



Vertrouwelijk: standaard
Franciska van den Berg
153955

Gemeente Overbetuwe
Team Communicatie

Hogeschool Utrecht
Instituut voor Communicatie
Communicatiemanagement

5 juni 2011

Voorwoord

Voor u ligt het afstudeerrapport voor mijn opleiding Communicatie, die ik volg aan de Hogeschool Utrecht. Van begin november tot en met eind april heb ik stage gelopen bij Team Communicatie bij gemeente Overbetuwe in het gemeentehuis te Elst. Ik heb een zeer fijne tijd achter de rug en hoop dat dit plezier blijft gedurende in de tijdelijke baan die zij mij hebben aangeboden.

Voor het uitvoeren van deze afstudeeropdracht wil ik een aantal personen vriendelijk danken voor hun medewerking:

Dhr. Herman Schimmel, mijn bedrijfsbegeleider
Dhr. Wijnand Alink, team Communicatie
Mvr. Loes Nagtzaam-Peeten, team Communicatie
Mvr. Elisabeth Stoeten, team Communicatie
Mvr. Karin van Reekum, team Communicatie
Mvr. Reinata Gijsberts, team Communicatie
Mvr. Carin Wustefeld, team Communicatie
Mvr. Hettie Nomden, team Communicatie
Mvr. Sandra Mennen, team Communicatie
Mvr. Anke Bastiaanse, mijn stagebegeleider vanuit school

Met veel voldoening en genoegen heb ik bij gemeente Overbetuwe en met name Team Communicatie stage gelopen.

Franciska van den Berg

Elst, 4 juni 2011

Managementsamenvatting

Deze scriptie is geschreven als afstudeeronderzoek voor de opleiding Communicatie Management aan de Hogeschool Utrecht. In deze scriptie is onderzoek gedaan naar de eisen voor het intranet voor gemeente Overbetuwe.

Opdracht

Gemeente Overbetuwe is bezig met een reorganisatie en hierdoor verandert de organisatiestructuur. Omdat het intranet gedeeltelijk is gebaseerd op deze structuur moet het intranet aangepast worden. Als het intranet toch aangepast moet worden, dan kan dit beter meteen goed gebeuren. Daarom moet er bij het maken van het vernieuwde intranet rekening gehouden worden met de nieuwe mogelijkheden van het intranet en de wensen van de medewerkers. Gemeente Overbetuwe heeft hierbij de volgende doelstelling geformuleerd: *Stel eisen samen waaraan het intranet moet voldoen wil het aansluiten bij de nieuwe organisatiestructuur en de nieuwe ontwikkelingen op het gebied van intranet. Daarbij dient gezorgd te worden dat het intranet aansluit bij de wensen van de medewerkers.*

Adviesvragen

De volgende twee onderzoeksvragen staan hierin centraal: *‘Aan welke eisen moet het intranet voldoen wil het aansluiten bij de nieuwe organisatiestructuur, de wensen van de organisatie en de wensen van haar medewerkers?’* En: *‘Hoe moet gemeente Overbetuwe het vernieuwde intranet communiceren?’*

Conclusies en aanbevelingen

Zoals net al aangegeven is moet het intranet aansluiten bij de nieuwe organisatiestructuur. Daarvoor moet alles onder ‘Organisatie’ en ‘Smoelenboek’ in de navigatiestructuur aangepast worden. Dit geldt ook voor de teksten op deze en de onderliggende pagina’s. Om het intranet voldoende te kunnen laten aansluiten bij de organisatie moet de structuur overeenkomen.

Daarnaast moet het intranet aansluiten bij de wensen van de organisatie en haar medewerkers. De belangrijkste eisen daarbij zijn de algemene eisen waaraan een intranet moet voldoen. Als gemeente Overbetuwe wil dat het intranet ondersteuning gaat bieden bij kennismanagement, het Nieuwe Werken en samenwerken komen hier andere eisen bij. Om het intranet aan te laten sluiten bij de wensen van de organisatie moet het aan zeven eisen voldoen. Het intranet moet:

- gebaseerd zijn op een consistent ontwerp
- plaatsonafhankelijk zijn
- actueel zijn
- gebruik van een Single sign-on
- de werkprocessen ondersteunen
- een goede vindplaats zijn voor informatie
- realtime communicatie ondersteunen

Om het intranet een succes te laten worden moet gemeente Overbetuwe ook aan een aantal eisen voldoen. Gemeente Overbetuwe moet:

- beleid ontwikkelen
- duidelijke spelregels afspreken
- medewerkers begeleiden met het gebruiken van het intranet
- extra aandacht besteden aan het live gaan
- draagvlak creëren bij de medewerkers
- het contentbeheer realiseren
- ontwikkeling op basis van input vanuit de organisatie

De belangrijkste wensen van de medewerkers van de binnendienst zijn het toevoegen van een agenda, een poll en een ideeënbuss. Daarnaast is aangegeven dat een blog vanuit de directie of het MT en het persoonlijker maken van het smoelenboek mooie extra opties zouden zijn. Er zijn echter ook enkele gebieden waarop het intranet verbeterd kan worden. Het gaat dan om de toegevoegde waarde van het intranet, de aantrekkelijkheid en de overzichtelijkheid. Maar ook de vindbaarheid van informatie kan verbeterd worden.

Voor de medewerkers van de buitendienst ligt het anders. Een groot deel van deze medewerkers gebruikt het intranet niet, omdat ze te weinig op kantoor zijn. Zorg daarom dat deze medewerkers op een andere manier voorzien worden van belangrijke informatie, maar houdt daarbij wel rekening met het feit dat er ook medewerkers in de buitendienst werken die wel gebruik maken van het intranet. Deze medewerkers willen dat ook blijven doen. Zorg dat deze medewerkers een eigen teampagina krijgen, met daarop eventueel een eigen mededelingenbord, een agenda, een poll en ideeënbuss.

Het advies over hoe het vernieuwde intranet gecommuniceerd kan worden is terug te vinden in bijlage 4 ‘Communicatieplan’.

Inhoudsopgave

1	Leeswijzer.....	6
2	Gemeente Overbetuwe.....	8
2.1	Naam en Vestigingsplaatsen.....	8
2.2	Structuur van de organisatie.....	8
2.3	De communicatieafdeling	8
3	De opdracht.....	9
3.1	Aanleiding en eisen voor het aanpassen van het intranet	9
3.1.1	<i>De nieuwe organisatiestructuur</i>	<i>9</i>
3.1.2	<i>Wensen van de organisatie</i>	<i>9</i>
3.1.3	<i>Wensen van de medewerkers</i>	<i>9</i>
3.1.4	<i>Communicatieplan</i>	<i>9</i>
4	Het intranet.....	10
5	Onderzoeken	11
5.1	In hoeverre beïnvloed de organisatiestructuur de navigatiestructuur?	11
5.2	Aan welke eisen moet een geslaagd intranet voldoen?	12
5.2.1	<i>Literatuuronderzoek.....</i>	<i>12</i>
5.2.2	<i>Best practice onderzoek gemeenten</i>	<i>12</i>
5.3	Wat zijn de wensen van de medewerkers van gemeente Overbetuwe?	13
5.3.1	<i>Medewerkers van de binnendienst.....</i>	<i>13</i>
5.3.2	<i>Medewerkers van de buitendienst.....</i>	<i>14</i>
6	Aan welke eisen moet het intranet voldoen wil het aansluiten bij de nieuwe organisatiestructuur.....	16
6.1	Hoe ziet de huidige navigatiestructuur eruit?	16
6.2	Hoe komt de nieuwe organisatiestructuur eruit te zien?	16
6.3	Hoe kan gemeente Overbetuwe de navigatiestructuur aanpassen?	17
6.3.1	<i>Interactief organogram.....</i>	<i>17</i>
6.3.2	<i>Teksten</i>	<i>17</i>
6.3.3	<i>Overige navigatiestructuur.....</i>	<i>17</i>
7	Aan welke eisen moet het intranet voldoen wil het aansluiten bij de wensen van de organisatie.....	18
7.1	Welke eisen moeten er gesteld worden aan het nieuwe intranet?.....	18
7.1.1	<i>Kennismanagement.....</i>	<i>18</i>
7.1.2	<i>Samenwerken</i>	<i>19</i>
7.1.3	<i>Het Nieuwe Werken</i>	<i>19</i>
7.1.4	<i>Usability</i>	<i>20</i>
7.1.5	<i>Extra toevoeging.....</i>	<i>20</i>
7.1.6	<i>Samengevat ontstaat de volgende lijst met eisen</i>	<i>21</i>
8	Hoe kan gemeente Overbetuwe aan deze eisen voldoen?.....	22
8.1	Ontwikkel beleid.....	22
8.2	Zorg voor een consistent ontwerp	22
8.3	Ontwikkeling: input vanuit de organisatie	22
8.4	Creëer management commitment.....	22

8.5	Creëer draagvlak bij medewerkers.....	23
8.5.1	Medewerkers op de hoogte houden van en betrekken bij veranderingen	23
8.5.2	Rekening houden met de feedback van medewerkers	23
8.5.3	Controleer de usability van het intranet.....	23
8.6	Laat het intranet de werkprocessen ondersteunen	24
8.6.1	Bestanden opslaan op intranet.....	24
8.6.2	Formulieren toegankelijk maken via intranet	24
8.6.3	Applicaties via het intranet opstarten.....	24
8.7	Begeleid medewerkers	24
8.7.1	Vragenpagina	24
8.7.2	Handleiding.....	25
8.7.3	Presenteer en leg uit.....	25
8.8	Maak het intranet plaatsonafhankelijk	25
8.9	Realiseer een goede vindbaarheid van informatie	25
8.10	Spreek duidelijke spelregels af.....	25
8.11	Realiseer actualiteit	25
8.12	Realiseer contentbeheer	25
8.13	Het intranet moet real time communicatie ondersteunen.....	26
8.13.1	Blog.....	26
8.13.2	Poll.....	26
8.13.3	Discussieforum	26
8.14	Maak gebruik van een Single sign-on	26
8.15	Besteed extra aandacht aan live gaan	26
9	Welke wensen hebben de medewerkers van de binnendienst?	27
9.1.1	Bezoeken van pagina's.....	27
9.1.2	Beoordeling over het huidige intranet.....	27
9.1.3	De wensen van de medewerkers	27
9.1.4	Twijfels en vragen.....	27
9.2	Hoe kan gemeente Overbetuwe tegemoet komen aan deze wensen?	28
9.2.1	Weinig bezochte pagina's.....	28
9.2.2	Beoordeling van het huidige intranet	28
9.2.3	De wensen van de medewerkers	29
9.2.4	Twijfels en vragen.....	29
10	Welke wensen hebben de medewerkers van de buitendienst?	30
10.1.1	Intranet gebruik.....	30
10.1.2	Informatie voorziening	30
10.1.3	Afdelingspagina op intranet	30
10.2	Hoe kan gemeente Overbetuwe tegemoet komen aan deze wensen?	31
10.2.1	Hoe kan dit gedaan worden?.....	31
10.2.2	Medewerkers van de buitendienst met toegang tot intranet.....	31
10.2.3	Medewerkers van de buitendienst zonder toegang tot het intranet.....	31
12	Hoe kan gemeente Overbetuwe de vernieuwingen rondom het intranet het beste communiceren?	32

13	Aan welke eisen moet het nieuwe intranet van gemeente Overbetuwe voldoen.....	33
13.1	De nieuwe organisatiestructuur	33
13.2	De wensen van de organisatie	33
13.3	De wensen van haar medewerkers	33
13.4	Wat zijn de wensen van de medewerkers van gemeente Overbetuwe met betrekking tot het intranet?	33
14	Bronnenlijst	34
15	Bijlage	37

1 Leeswijzer

Het rapport is opgedeeld in twee delen: 'Het onderzoeksrapport' en 'Het adviesrapport'. In het eerste deel zijn de hoofdstukken 2 t/m 6 verwerkt, in het tweede deel de hoofdstukken 7 t/m 12.

Het onderzoeksrapport

In hoofdstuk 2 van het rapport is een korte beschrijving van gemeente Overbetuwe gegeven. In hoofdstuk 3 wordt de afstudeeropdracht en de aanleiding tot deze opdracht toegelicht. In hoofdstuk 4 wordt uitgelegd wat intranet is. Daarnaast zijn er, om een gedegen advies te kunnen geven, bepaalde punten onderzocht. In hoofdstuk 5 zijn de onderzoeksmethoden toegelicht. Om de eerste adviesvraag te kunnen beantwoorden zijn er drie onderzoeksvragen opgesteld:

1. In hoeverre beïnvloedt de organisatiestructuur de navigatiestructuur van het intranet?
2. Aan welke eisen moet een geslaagd intranet voldoen?
3. Wat zijn de wensen van de medewerkers van gemeente Overbetuwe met betrekking tot het intranet?

Het adviesrapport

Op basis van de bevindingen uit het intranet- en het literatuuronderzoek is het volgende deel van het rapport opgesteld. Het adviesrapport is onderverdeeld in vier adviesvragen:

- Aan welke eisen moet het intranet voldoen wil het aansluiten bij nieuwe organisatiestructuur
- Aan welke eisen moet het intranet voldoen wil het aansluiten bij de wensen van de organisatie
- Aan welke eisen moet het intranet voldoen wil het aansluiten bij de wensen van medewerkers
- Hoe kan gemeente Overbetuwe de vernieuwingen rondom het intranet het beste communiceren?

In hoofdstuk 6 wordt antwoord gegeven op deze eerste adviesvraag: 'Aan welke eisen moet het intranet voldoen wil het aansluiten bij nieuwe organisatiestructuur'. Hiervoor is het hoofdstuk onderverdeeld in drie delen. Paragraaf 6.1 geeft antwoord op de vraag 'Hoe ziet de huidige navigatiestructuur eruit?'. Paragraaf 6.2 behandelt de vraag: 'Hoe komt de nieuwe organisatiestructuur eruit te zien?'. En in paragraaf 6.3 komt de vraag: 'Hoe kan gemeente Overbetuwe de navigatiestructuur aanpassen?' aanbod. Dit laatste deel is daarmee gelijk het advies voor gemeente Overbetuwe.

Hoofdstuk 7 en 8 geven antwoord op de tweede adviesvragen 'Aan welke eisen moet het intranet voldoen wil het aansluiten bij de wensen van de organisatie'. Om hierop antwoord te kunnen geven zijn twee onderzoeksvragen opgesteld. Deze worden apart in een hoofdstuk beantwoord. Hoofdstuk 7 gaat in op de deelvraag 'Welke eisen moeten er gesteld worden aan het nieuwe intranet van gemeente Overbetuwe?'. En hoofdstuk 8 geeft antwoord op de deelvraag: 'Hoe kan gemeente Overbetuwe aan deze eisen voldoen?' Dit laatste deel is een advies voor gemeente Overbetuwe.

In hoofdstuk 9 en 10 wordt antwoord gegeven op de derde adviesvraag: 'Aan welke eisen moet het intranet voldoen wil het aansluiten bij de wensen van de medewerkers'. Dit gedeelte is verdeeld over twee hoofdstukken. Hoofdstuk 9 gaat over de wensen van de medewerkers van de binnendienst. Dit hoofdstuk geeft antwoord op twee deelvragen. De eerste deelvraag is: 'Welke wensen hebben de medewerkers van de binnendienst?' en de tweede deelvraag: 'Hoe kan gemeente Overbetuwe tegemoet komen aan deze wensen?'. De tweede deelvraag is weer een advies aan gemeente Overbetuwe.

Hoofdstuk 10 gaat over de wensen van de medewerkers van de buitendienst. In dit hoofdstuk wordt antwoord gegeven op twee deelvragen. De eerste deelvraag 'Welke wensen hebben de medewerkers van de buitendienst?' en de tweede deelvraag: 'Hoe kan gemeente Overbetuwe tegemoet komen aan deze wensen?'. Deze laatste deelvraag is wederom een advies aan gemeente Overbetuwe.

In hoofdstuk 11 wordt kort ingegaan op de tweede adviesvraag: 'Hoe kan gemeente Overbetuwe de vernieuwingen rondom het intranet het beste communiceren?'. Om gedegen antwoord te kunnen geven op deze vraag is hiervoor een apart communicatieplan opgesteld. Deze is terug te vinden in bijlage.

In hoofdstuk 12 wordt kort antwoord gegeven op de adviesvragen. Dit hoofdstuk is een rijtje eisen waaraan het intranet van gemeente Overbetuwe moet voldoen wil het aansluiten bij de nieuwe organisatiestructuur, de wensen van de organisatie en de wensen van haar medewerkers. Het vormt een beknopte samenvatting van alle eisen.

Deel 1:

Onderzoeksrapport

2 Gemeente Overbetuwe

Gemeente Overbetuwe is een jonge gemeente met 45.583 inwoners (peildatum 1 januari 2010) in hartje Gelderland. Gemeente Overbetuwe is ontstaan uit de samenvoeging van de gemeenten Elst, Heteren en Valburg op 1 januari 2001. De gemeente bestaat uit 11 kernen: Andelst, Driel, Elst, Hemmen, Herveld, Heteren, Oosterhout, Randwijk, Slijk-Ewijk, Valburg en Zetten.

2.1 Naam en Vestigingsplaatsen

De gemeente Overbetuwe kent zes locaties, waarvan vier in Elst en twee in Andelst.

- *Gemeentehuis Andelst*: de afdelingen Ruimtelijke Ordening, Openbare Ruimte en Bouwen, Wonen en Milieu zijn hier gevestigd.
- *Het Ambtshuis Elst*: hier is de afdeling Financiën gevestigd en komt de OR bijeen.
- *Gemeentehuis Elst*: hier zijn de overige afdelingen en het college van B&W en de publieksbalies gevestigd. Ook vergadert de gemeenteraad hier.
- *Gemeentewerf Elst*: hier is de buitendienst van de afdeling Openbare Ruimte gevestigd.
- *Milieustraat Andelst*: hier kunnen bewoners (chemisch)afval afvoeren.
- *Sportcentrum de Helster*: dit is het sportcentrum van de gemeente.

2.2 Structuur van de organisatie

De ambtelijke organisatie van de gemeente Overbetuwe bestaat uit 10 afdelingen, die worden aangestuurd door de directie. Daarboven staan het college van B&W en de gemeenteraad. Er bestaat ook nog een concernstaf ter ondersteuning van de directie en de griffie (geen onderdeel van de ambtelijke organisatie) ter ondersteuning van de gemeenteraad. De dienstverlenende afdelingen zijn Publiekszaken en Sociale Zaken. De interactieve en regisserende afdelingen zijn Ruimtelijke Ontwikkeling, Maatschappelijke Ontwikkeling en Bouwen Wonen en Milieu. De participatieve afdeling is Openbare Ruimte en de interne ondersteunende afdelingen zijn Bestuur- en Managementondersteuning, Financiën, Facilitaire Zaken en Veiligheid.



Afbeelding 1: Huidige organisatiestructuur

Gemeente Overbetuwe is momenteel bezig met een reorganiseren. Hierdoor verandert de structuur van de organisatie aanzienlijk. Hoe de nieuwe organisatiestructuur wordt is te zien in paragraaf 9.2 'De nieuwe organisatiestructuur'.

2.3 De communicatieafdeling

Het onderzoek vindt plaats namens team Communicatie. Team Communicatie valt onder de afdeling Bestuurs- en Managementondersteuning (BMO).

Bij team Communicatie werken in totaal drie senior beleidsmedewerkers, drie medewerkers, drie dorps- en wijkcoördinatoren en één medewerker Kabinet en Protocol. De belangrijkste taak van team Communicatie is het ondersteunen en adviseren van het College van B&W en de afdelingen. Team Communicatie bepaalt ook een deel van het beleid van de organisatie. Voorbeelden zijn: het communicatiebeleid, interactief werken en de huisstijl. Werkzaamheden van team Communicatie zijn bijvoorbeeld het onderhouden van de website en het intranet van gemeente Overbetuwe, het organiseren van informatieavonden voor bewoners of medewerkers. Verder stelt het team communicatieplannen op voor verschillende projecten en redigeert teksten van andere afdelingen voor folders en nieuwsbrieven. Maar ook het schrijven van persberichten valt onder de werkzaamheden van team Communicatie. Verder wordt het team regelmatig opgebeld door de pers met vragen over een actueel onderwerp. Op basis van deze informatie wordt door de krant een artikel geschreven.

3 De opdracht

Gemeente Overbetuwe is bezig met een reorganisatie en hoe door wordt de hele organisatiestructuur veranderd. Het intranet moet aansluiten bij deze veranderingen. Aangezien toch aan het intranet gesleuteld wordt kan dit beter meteen goed gebeuren. Daarom moet bij het maken van het intranet rekening gehouden worden met de nieuwe mogelijkheden van het intranet en met de wensen van de medewerkers.

Gemeente Overbetuwe heeft hierbij de volgende doelstelling geformuleerd:

Stel eisen samen waaraan het intranet moet voldoen wil het aansluiten bij de nieuwe organisatiestructuur en de nieuwe ontwikkelingen op het gebied van intranet. Daarbij dient gezorgd te worden dat het intranet aansluit bij de wensen van de medewerkers.

Hierbij zijn de volgende opdrachten opgesteld:

- 1 Geef advies over de eisen waaraan het intranet moet voldoen wil het aansluiten bij:**
 - a. de nieuwe organisatiestructuur
 - b. de wensen van de organisatie
 - c. de wensen van haar medewerkers
- 2 Hoe kan gemeente Overbetuwe de vernieuwingen rondom het intranet het beste communiceren?**

Adviesvraag 1

Aan welke eisen moet het intranet voldoen wil het aansluiten bij de nieuwe organisatiestructuur, de wensen van de organisatie en haar medewerkers

Adviesvraag 2

Geef advies over hoe de communicatie over het nieuwe intranet het best ingevuld kan worden

3.1 Aanleiding en eisen voor het aanpassen van het intranet

Er zijn drie belangrijke aanleidingen voor deze opdracht. Dit zijn de organisatieontwikkelingen, de komst van het nieuwe gemeentehuis en de ontwikkelingen van web 2.0. Daarnaast heeft gemeente Overbetuwe zelf enkele ideeën om het intranet te verbeteren.

3.1.1 De nieuwe organisatiestructuur

De belangrijkste aanleiding voor het aanpassen van het intranet is de reorganisatie. In 2010 is gemeente Overbetuwe begonnen met het opzetten van een geheel nieuwe organisatiestructuur, welke in december 2011 wordt ingevoerd. Zodra deze nieuwe organisatiestructuur wordt toegepast sluit het huidige intranet niet meer aan bij de organisatie.

3.1.2 Wensen van de organisatie

Gemeente Overbetuwe heeft enkele eisen voor het intranet. Het intranet moet voldoen aan de belangrijkste algemene eisen voor een goed intranet. Daarbij moet het voldoen aan de usability voorwaarden en ondersteuning bieden bij kennismanagement, het Nieuwe werken en samenwerken.

3.1.3 Wensen van de medewerkers

Gemeente Overbetuwe heeft, met betrekking tot de wensen van de medewerkers, als enige eis meegegeven dat het intranet rekening moet houden met de wensen van de medewerkers. Over de wensen van de medewerkers waren nog geen gegevens bekend, dit is door middel van een intranetonderzoek onderzocht.

3.1.4 Communicatieplan

Gemeente Overbetuwe heeft daarbij gevraagd om een advies over hoe zij het vernieuwde intranet het beste kunnen communiceren. Hiervoor is een communicatieplan opgesteld.

4 Het intranet

In dit hoofdstuk wordt een korte uitleg van het intranet gegeven. Een greep uit de literatuur leidt tot veel definities van het intranet. In bijlage 2: Theoretisch kader rapport, pagina 4 zijn de verschillende definities terug te vinden. Uit deze definities is de volgende definitie van het intranet gekozen, die leidraad zal zijn in dit rapport:

“Intranet is een democratiserende toepassing die de onderlinge samenwerking bevordert door nieuwe (sociale) verbanden te leggen binnen een organisatie, verbanden die zich bovendien weinig aantrekken van hiërarchische structuren en verhoudingen.”
(De Ruijter, 2007, p. 4)

Organisaties nemen een intranet, omdat zij verwachten er bepaalde voordelen mee te behalen. Volgens de literatuur zou het intranet een ware revolutie veroorzaken. Het intranet zou ervoor gaan zorgen dat de informatie- en communicatiestromen omgekeerd worden, dus van push naar pull. Maar ook dat er nieuwe virtuele samenwerkingsvormen mogelijk gemaakt zouden worden en een organisatie steeds papierlozer gaat werken. De communicatieprofessionals, die deelnamen aan de ‘Intranet Monitor 2009’ (Twynstra Gudde en Entopic) geven echter aan dat er drie redenen zijn voor het gebruiken van een intranet:

1. Versnellen van de informatievoorziening (informereren)
2. Kennisdeling bevorderen (kennismanagement)
3. Samenwerken vergroten

Het intranet is gebouwd en ontwikkeld om organisaties zo goed mogelijk te helpen bij de informatievoorziening, het delen van kennis en het bevorderen van samenwerking.

Om ervoor te zorgen dat het intranet succesvol wordt moet het voldoen aan een aantal eisen. De acht eisen voor een geslaagd intranet, die S. Aalberts (2006), senior consultant bij Jingle Minds, noemt in haar artikel ‘De weg naar een effectief intranet’, vormen de basis voor het opzetten van een vernieuwd intranet:

- Creëer management commitment
- Ontwikkeling: input vanuit de organisatie
- Gebruik feedback van medewerkers
- Spreek duidelijke spelregels af
- Zorg voor satisfiers/killer applications
- Besteed extra aandacht aan live gaan
- Realiseer contentbeheer
- Realiseer actualiteit

Er zijn voor een goed intranet standaard eisen opgesteld. Pas als het intranet aan deze eisen voldoet kan het ondersteuning bieden bij het delen van kennis en het bevorderen van de samenwerking via het intranet. Het rijtje van acht eisen om het intranet tot een geslaagd intranet te maken wordt op basis van de bevindingen uit het literatuuronderzoek verder uitgebreid.

5 Onderzoeken

Om een gedegen advies te kunnen geven moeten bepaalde punten onderzocht worden. Hiervoor zijn drie onderzoeksvragen opgesteld:

1. In hoeverre beïnvloed organisatiestructuur de navigatiestructuur?
2. Aan welke eisen moet een geslaagd intranet voor gemeente Overbetuwe voldoen?
3. Wat zijn de wensen van de medewerkers van gemeente Overbetuwe?

Per onderzoeksvraag is aangegeven welke onderzoeksmethode is gebruikt en in hoeverre de resultaten van het onderzoek toonaangevend zijn voor de hele organisatie. Tevens wordt bij elke onderzoeksvraag aangegeven in welk hoofdstuk antwoord wordt gegeven op de onderzoeksvragen.

5.1 In hoeverre beïnvloed de organisatiestructuur de navigatiestructuur?

Om te beoordelen in hoeverre de organisatiestructuur de navigatiestructuur beïnvloed zijn twee soorten onderzoek gedaan. Het onderzoek is gedaan met behulp van interne en externe secundaire bronnen. De interne secundaire bronnen zijn gebruikt om een beeld te krijgen over hoe de navigatiestructuur van het intranet van gemeente Overbetuwe in elkaar steekt. De externe secundaire bronnen zijn gebruikt om een beeld te vormen over de mogelijkheden van de navigatiestructuur van een intranet.

Interne secundaire bronnen

Dit zijn gegevens die binnen de organisatie beschikbaar zijn, zoals medewerker tevredenheidsonderzoek, etc.

Bron: Alles over Marktonderzoek → Deskresearch, 4 januari 2011

Externe secundaire bronnen

Dit zijn gegevens die buiten de organisatie beschikbaar zijn, zoals boeken, artikelen en websites.

Bron: Alles over Marktonderzoek → Deskresearch, 4 januari 2011

Hoofdstuk indeling

In hoofdstuk 6 'Aan welke eisen moet het intranet voldoen wil het aansluiten bij de nieuwe organisatiestructuur' wordt antwoord gegeven op de vraag: 'Hoe zit de huidige navigatiestructuur eruit?'. Het tweede deel geeft antwoord op de vraag: 'Hoe komt de nieuwe organisatiestructuur eruit te zien?'. En het laatste deel geeft antwoord op de vraag: 'Hoe kan gemeente Overbetuwe de navigatiestructuur aanpassen?'. Dit laatste deel is daarmee gelijk het advies voor gemeente Overbetuwe.

5.2 Aan welke eisen moet een geslaagd intranet voldoen?

Voor het advies hoe het intranet kan aansluiten bij de wensen van de organisatie wordt gekeken aan welke eisen het intranet moet voldoen wil het succesvol zijn. Hiervoor is het beantwoorden van vragen als: Wat is intranet? Aan welke eisen moet een geslaagd intranet voldoen? Welke mogelijkheden moet een modern intranet bieden? Hoe kan kennismanagement, het Nieuwe Werken en samenwerken ondersteund worden door het intranet? van belang. Meer over deze vragen is terug te vinden in bijlage 1 'Plan van aanpak' paragraaf 5.1, pagina 10 en bijlage 2 'Theoretisch Kader rapport' hoofdstuk 3, pagina 4. Er zijn twee onderzoeken gehouden om te bepalen aan welke eisen een geslaagd intranet moet voldoen. Als eerste is gebruik gemaakt van literatuuronderzoek en vervolgens is er een Best Practice onderzoek gehouden onder gemeenten in Nederland.

5.2.1 Literatuuronderzoek

Om een goede basis en begrip te ontwikkelen over het intranet en de mogelijkheden van het intranet speelt de literatuur een belangrijke rol. Met de hulp van literatuur wordt geprobeerd een goed beeld te vormen over het intranet en de toekomst van het intranet. Maar ook om inzicht te krijgen over wat een intranet moet kunnen en waar een goed intranet aan moet voldoen. Daarnaast is gekeken wat kennismanagement, het Nieuwe Werken en samenwerken via het intranet inhoudt. Daarbij is gelijk onderzocht hoe een intranet hier ondersteuning bij kan bieden. Het onderzoek is gedaan met behulp van interne en externe secundaire bronnen. De interne secundaire bronnen zijn gebruikt om een beeld te krijgen over hoe de organisatie en het huidige intranet in elkaar steken. De externe secundaire bronnen zijn gebruikt om een beeld te krijgen van de mogelijkheden van het intranet. Maar ook om te kijken wat kennismanagement, het nieuwe Werken en samenwerken via het intranet inhoudt.

5.2.2 Best practice onderzoek gemeenten

Omdat veel gemeenten sterke overeenkomsten met elkaar hebben bieden zij het beste inzicht wat het intranet voor gemeente Overbetuwe kan betekenen. Het is een onderzoek naar 'best practice' waarin praktijkervaring centraal staat. Er wordt onderzocht hoe het intranet wordt gebruikt. Voor dit onderzoek is de representativiteit van het onderzoek niet van belang. Het onderzoek wordt gebruikt als voorbeeld voor gemeente Overbetuwe. Er wordt uitsluitend gekeken hoe andere gemeenten bepaalde zaken hebben geregeld.

Nederland kent 418 gemeenten, van verschillende grootte. Voor het onderzoek zijn 60 gemeenten van verschillende grootte, door heel Nederland, uitgekozen. Al deze gemeenten bezoeken zou te veel tijd gaan kosten, daarom is er gekozen om een online onderzoek¹ te houden. Bij het benaderen van de gemeenten is contact gezocht met de communicatieafdeling, omdat deze voor een groot deel (mede)verantwoordelijk zijn voor het intranet.

Hoofdstuk indeling

Hoofdstuk 7 en 18 geven antwoord op de tweede adviesvraag: 'Aan welke eisen moet het intranet voldoen wil het aansluiten bij de wensen van de organisatie'.

Hoofdstuk 7 geeft antwoord op de deelvraag 'Welke eisen moeten er gesteld worden aan het nieuwe intranet van gemeente Overbetuwe?'. Hoofdstuk 8 geeft antwoord op de deelvraag: 'Hoe kan gemeente Overbetuwe aan deze eisen voldoen?' Dit laatste deel is een advies voor gemeente Overbetuwe

¹ Burns, A.C. & Bush, R.F. (2006). Principes van marktonderzoek: toepassingen met SPSS. Hfd 1.4.1, pp. 11

5.3 Wat zijn de wensen van de medewerkers van gemeente Overbetuwe?

Het intranet is voor de medewerkers van gemeente Overbetuwe, het is daarom belangrijk dat zij gemotiveerd zijn om het te gebruiken. Om de wensen en behoeften van de medewerkers te onderzoeken zijn er twee intranetonderzoeken gehouden. Eén bij de medewerkers van de binnendienst en een bij de medewerkers van de buitendienst. Beide onderzoeken worden apart behandeld.

5.3.1 Medewerkers van de binnendienst

De intranetonderzoeken moesten antwoord geven op de vraag 'Hoe waarderen medewerkers het intranet?' en vragen als; Wat vinden de medewerkers van de uitstraling van het intranet?, Vinden medewerkers de inhoud van het intranet voldoende? De overige deelvragen zijn terug te vinden in bijlage 1 'Plan van aanpak' hoofdstuk 3, pagina 4.

Voor het onderzoek bij de binnendienst is gebruik gemaakt van een kwantitatief onderzoek. Volgens Hoogendoorn (2008) wordt kwantitatief onderzoek gebruikt om betrouwbare uitspraken te doen over grote groepen. Door medewerkers een online enquête² in te laten vullen, met een aantal korte bondige vragen, over het gebruik en de algemene waardering van het intranet is een algemeen beeld te schetsen van de huidige situatie. Door vragen te stellen over de wensen van de medewerkers voor het nieuwe intranet zijn de behoeften van de medewerkers geschetst, met daarbij een mogelijk toekomstbeeld. Van alle medewerkers binnen de organisatie is een e-mailadres aanwezig, dus zijn ze goed te bereiken.

Voor- en nadelen kwantitatief onderzoek

De voor- en nadelen die bij deze manier van onderzoeken voor kunnen komen zijn hieronder schematisch weergegeven.

Voordelen	Nadelen
Goedkoop	Alleen mogelijk bij internetgebruikers
Kan snel worden gestart en uitgevoerd	Begeleiding is niet mogelijk
De resultaten zijn direct inzichtelijk.	Minder inzicht in non-respons redenen
Alle soorten vraagtypen worden gebruikt	
Het invullen kan in eigen tempo	
Er kunnen herinneringen verstuurd worden	

(Alles over Marktonderzoek, kwantitatief onderzoek, online onderzoek, 5 januari 2011)

Deelnemers en betrouwbaarheid

Voor de online enquête onder de medewerkers van de binnendienst zijn 354 medewerkers gevraagd om deel te nemen. Voor dit onderzoek is gebruik gemaakt van 90% betrouwbaarheidsinterval. Een 90% betrouwbaarheidsinterval houdt in dat als het onderzoek 100 maal herhaald wordt, dat dan de werkelijke waarde minstens 90 keer binnen het, voor ieder onderzoek apart opgestelde, 90% betrouwbaarheidsinterval ligt. Bij een populatie van 354 medewerkers en 90% betrouwbaarheidsinterval zijn 154 reacties nodig om het onderzoek representatief te maken. Dit is berekend via de steekproefcalculator van Alles over Marktonderzoek. Er zijn 161 respondenten geweest die de enquête hebben ingevuld. De resultaten van deze online enquête zijn representatief te noemen voor alle medewerkers van de binnendienst.

Omvang van de steekproef ³	
Betrouwbaarheidsniveau (%)	90
Populatie	354
Steekproef grootte	154

Hierbij is gevraagd of medewerkers hun naam wilden invullen. Hierdoor kan bij vragen, over de gegeven antwoorden, om meer informatie gevraagd worden. Zo kan er ook gecontroleerd worden of medewerkers de enquête niet twee keer invullen. De resultaten zijn vervolgens wel geheel anoniem verwerkt.

Verwerking

Het kwantitatief onderzoek wordt online verwerkt via www.studentenenquête.nl⁴. Omdat het een online enquête betreft worden alle gegevens automatisch verwerkt. In hoofdstuk 8 van dit rapport worden de belangrijkste resultaten besproken.

² Burns, A.C. & Bush, R.F. (2006). Principes van marktonderzoek: toepassingen met SPSS. Hfd 1.4.1, pp. 11

³ <http://www.allesovermarktonderzoek.nl/Extra/steekproef.aspx>

⁴ Studentenenquête.nl is een product dat speciaal is voor het uitvoeren van online onderzoeken

5.3.2 Medewerkers van de buitendienst

Door middel van een schriftelijk kwantitatief onderzoek kunnen alle medewerkers bereikt worden. Maar er is gekozen om uitsluitend de medewerkers van de buitendienst op deze manier te benaderen. Zij zitten niet op kantoor en hebben daardoor weinig toegang tot een computer met mogelijkheden om op het intranet te komen of e-mails te lezen. Deze doelgroep komt bijna niet op het intranet dus worden aan deze doelgroep andere vragen gesteld.

Voor- en nadelen schriftelijk kwantitatief onderzoek

De kans is groot dat de schriftelijke enquête minimaal wordt ingeleverd, omdat de groep weinig affectie heeft met het intranet. Als de enquête niet of weinig wordt ingevuld dan vertelt dat ook iets. Om de kans tot invullen te vergroten is ervoor gekozen om de enquêtes te verspreiden via de 'normale' weg voor de buitendienst. De enquêtes zijn afgegeven bij de receptie van de buitendienst, vandaar worden alle belangrijke berichten verspreid. De voor- en nadelen die bij deze manier van onderzoeken voor kunnen komen zijn hieronder schematisch weergegeven.

Voordelen	Nadelen
Relatief goedkoop	Kleine responskans
Kan snel worden gestart en uitgevoerd	Begeleiding is niet mogelijk
Alle soorten vraagtypen worden gebruikt	Minder inzicht in non-respons redenen
Het invullen kan in eigen tempo	

(Alles over Marktonderzoek, kwantitatief onderzoek, schriftelijk onderzoek, 5 januari 2011)

Deelnemers en betrouwbaarheid onderzoek

Van de 36 medewerkers die in de buitendienst werken hebben er 11 de schriftelijke enquête ingevuld. Het onderzoek is hiermee niet representatief te noemen voor alle medewerkers van de buitendienst. Bij een betrouwbaarheidsinterval van 90% zouden 33 medewerkers de enquête ingevuld moeten hebben. Ook hier is gevraagd of medewerkers hun naam willen invullen. Dit heeft dezelfde reden als bij de online enquête. Er kan hierdoor, indien nodig, later om extra informatie gevraagd worden. En er kan gecontroleerd worden of medewerkers de enquête niet dubbel hebben ingevuld. Wel is aangegeven dat de resultaten anoniem verwerkt worden.

Verwerking

Alle schriftelijke enquêtes zijn ingevoerd in een online variant van de enquête op studentenenquete.nl. Alle resultaten zijn terug te vinden in bijlage 3 'Intranetonderzoek'.

Hoofdstuk indeling

In hoofdstuk 9 en 10 wordt antwoord gegeven op de vraag: 'Aan welke eisen moet het intranet voldoen wil het aansluiten bij de wensen van de medewerkers'. Hoofdstuk 9 gaat over de wensen van de medewerkers van de binnendienst. Hoofdstuk 10 gaat over de wensen van de medewerkers van de buitendienst.

Deel 2: Adviesrapport

6 Aan welke eisen moet het intranet voldoen wil het aansluiten bij de nieuwe organisatiestructuur

'Niet langer is de indeling van intranet gebaseerd op de organisatiestructuur, maar draait het om effectiviteit. 'Je verwacht tegenwoordig niet meer dat een medewerker precies weet bij welk organisatieonderdeel hij moet zijn om iets te vinden', zegt internetspecialist, en directeur Entopic, Theo Hylkema (2008, Frederieke van Velzen).

Ook bij gemeente Overbetuwe is hier rekening mee gehouden. De gemeente draait al 10 jaar op de huidige organisatiestructuur. Toen het intranet is opgezet heeft deze organisatiestructuur *gedeeltelijk* een plaats gekregen in de navigatiestructuur van het intranet. Een deel van de navigatiestructuur van het intranet is dus gebaseerd op deze organisatiestructuur zoals gemeente Overbetuwe hem al 10 jaar kent. Dit houdt in dat de organisatiestructuur niet leidend is voor de navigatiestructuur, maar het wel een eigen plek op het intranet heeft gekregen. Alle afdelingen van gemeente Overbetuwe hebben hierdoor wel een eigen plek op het intranet gekregen. Hierbij blijft het uitgangspunt dat inhoudelijke informatie die voor alle medewerkers van belang is, centraal wordt geplaatst.

6.1 Hoe ziet de huidige navigatiestructuur eruit?

De huidige navigatiestructuur wordt weergegeven in afbeelding 5.

Een deel van de navigatiestructuur van het intranet is gebaseerd op de huidige organisatiestructuur. Dit geldt voor alle pagina's onder het kopje Organisatie en Smoelenboek. Zie afbeelding 6 'Indeling Organisatie' en afbeelding 7 'Indeling Smoelenboek'.

Maar niet alleen de navigatiestructuur van het intranet is gebaseerd op de huidige navigatiestructuur. Ook alle onderliggende pagina's en de daarbij behorende teksten zijn hierop gebaseerd.

↓ Actueel
→ Project
→ Werkwijzer
→ Programma's
→ Service
→ Organisatie
→ Smoelenboek
→ Personeelszaken

Afbeelding 5: Huidige navigatiestructuur

↓ Organisatie
Managementoverleg
Directie
P&C
BMO
BWM
Faza
Fin
MO
OR
PuZa
RO
SoZa
Veiligheid

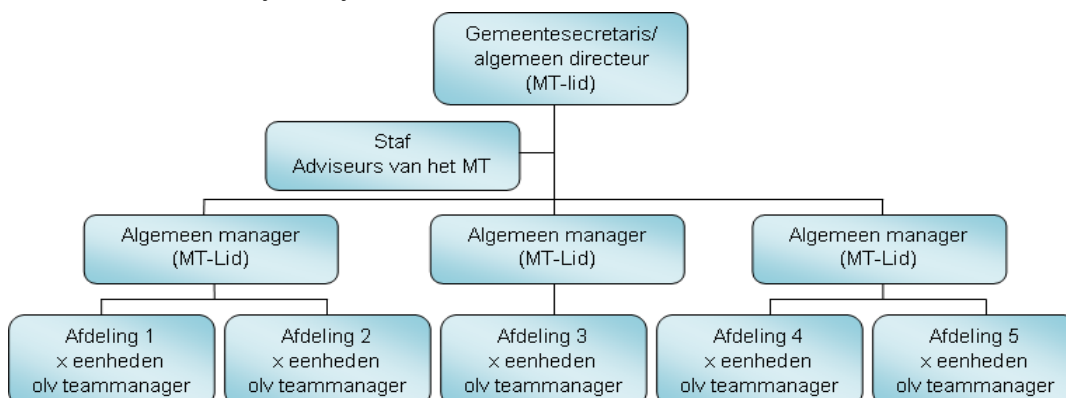
Afbeelding 6: Indeling Organisatie

↓ Smoelenboek
Directie
College
Stafteam
Planning&Control
Bestuurs- en Management-ondersteuning
Bouwen, Wonen en Milieu
Facilitaire Zaken
Financiën
Griffie
Maatschappelijke Ontwikkeling
Maatschappelijke Ontwikkeling / De Helster
Openbare Ruimte
Openbare Ruimte Buitendienst
Publiekszaken
Ruimtelijke Ontwikkeling
Sociale Zaken
Veiligheid

Afbeelding 7: Indeling Smoelenboek

6.2 Hoe komt de nieuwe organisatiestructuur eruit te zien?

Er komt een eenhoofdige directie (de gemeentesecretaris) en een Managementteam (MT). Het MT bestaat uit vier leden, inclusief de gemeentesecretaris. Het MT wordt ondersteund door een kleine stafunit met daarin de controlefunctie, een bestuursadviseur en een organisatieadviseur. De werkeenheden van de organisatie zijn op taakveld bijeen gebracht. De eenheden zijn gegroepeerd in een aantal afdelingen. Er zijn vijf afdelingen benoemd: ontwikkeling, realisatie, beheer, gemeentewinkel en interne service. Iedere afdeling bestaat uit een aantal teams, waarbij ieder team aangestuurd wordt door een teammanager. Ieder MT-lid (algemeen manager) stuurt één of twee afdelingen aan. Er is ook nog "horizontale sturing" op thema's. Thema's kunnen van tijd tot tijd wisselen.



6.3 Hoe kan gemeente Overbetuwe de navigatiestructuur aanpassen?

Om het intranet voldoende te kunnen laten aansluiten bij de organisatie moet de structuur overeenkomen. Alles onder het kopje 'Organisatie' en 'Smoelenboek' in het menu moet veranderd worden, doe dit volgens de nieuwe organisatiestructuur. Zie afbeelding 9 'Nieuwe navigatiestructuur Organisatie' voor een voorbeeld van de hoofdstructuur voor de navigatie onder het kopje 'Organisatie'. De navigatie van het Smoelenboek kan op dezelfde manier ingedeeld worden. In deze navigatiestructuur zijn alleen de afdelingen opgenomen anders wordt het menu te groot.

6.3.1 Interactief organogram

Door op de pagina 'Organisatie' een interactief organogram te plaatsen krijgen medewerkers toch een goed beeld van welke teams onder welke afdelingen vallen. Maar ook hoe de organisatie er in zijn totaliteit uitziet. Het geeft direct een overzichtelijk beeld van hoe de organisatie in elkaar steekt en medewerkers kunnen vanuit daar doorklikken naar de juiste afdelingen en teams.

6.3.2 Teksten

Door de organisatieontwikkeling moet niet alleen de navigatiestructuur aangepast worden. Alle teksten onder het kopje 'Organisatie' raken hierdoor verouderd. De informatie op de onderliggende pagina's sluiten niet meer aan bij de organisatiestructuur. Alle teksten moeten herzien worden.

6.3.3 Overige navigatiestructuur

Omdat de navigatiestructuur door de organisatieontwikkelingen aangepast moet worden, is er gelijk gekeken naar hoe de navigatiestructuur verder verbeterd kan worden. Uit de projectgroep discussies, de sitemap wiki en het overleg met intranetredacteurs is gebleken dat de sitemap op enkele punten aangepast kan worden. Het gaat uitsluitend om het verplaatsen, herstructureren en het toevoegen van pagina's. Zie afbeelding 10 'Nieuw Hoofdmenu' voor een weergave van hoe de nieuwe navigatiestructuur er uit kan komen te zien.



Afbeelding 9: Nieuwe navigatiestructuur Organisatie



Afbeelding 10: Nieuw hoofdmenu

7 Aan welke eisen moet het intranet voldoen wil het aansluiten bij de wensen van de organisatie

Dit hoofdstuk is opgedeeld in twee delen. Het eerste deel geeft antwoord op de vraag: 'Aan welke eisen moet het intranet van gemeente Overbetuwe voldoen wil het aansluiten bij de wensen van de organisatie'. Het tweede deel geeft antwoord over hoe aan deze eisen voldaan kan worden.

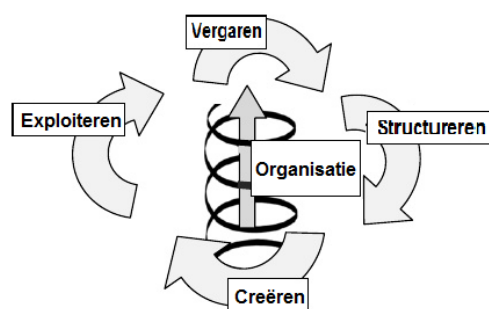
7.1 Welke eisen moeten er gesteld worden aan het nieuwe intranet?

In deze paragraaf wordt gekeken aan welke eisen het intranet moet voldoen wil het aansluiten bij de wensen van de organisatie. De algemene eisen van het intranet, hoofdstuk 7 vormen hierbij de basis. Deze worden aangevuld met eisen zodat het intranet ondersteuning kan bieden bij kennismanagement, het Nieuwe Werken en samenwerken.

7.1.1 Kennismanagement

Elke dag loopt kennis, die essentieel is voor de organisatie, de deur uit. Werknemers vertrekken, klanten komen en gaan en hun kennis blijft niet achter. Dit informatielek kost tijd, geld en klanten. (Saunders, 2000). Met deze uitspraak geeft Saunders weer dat het bewaren, onderhouden en verspreiden van kennis binnen een organisatie steeds belangrijker wordt. Met kennismanagement wordt bedoeld dat het verlies van kennis wordt tegengegaan en de aanwezige kennis wordt gestructureerd. Hendriks (2004, pp 124) geeft de volgende definitie: *'Kennismanagement gaat over het scheppen van een omgeving waarbinnen kennisoverdracht goed kan plaatsvinden en ook daadwerkelijk plaatsvindt'.*

Van Nieuwenhuyse (2003) verwoordt het als volgt: *'Kennismanagement is het systematisch proces van vergaren, structureren, creëren en exploiteren van kennis.'*



Figuur 1: De kenniscreatiecirkel

Voor kennismanagement zijn een aantal eisen op te stellen. W. Hendriks (2004) geeft, in zijn boek *Handboek intranet*, twee eisen voor het intranet om kennismanagement te ondersteunen. Hij geeft aan dat er *management commitment gecreëerd* moet worden en dat *de zoekfunctie goed moet werken*. De kennis moet omsloten kunnen worden, dus moeten medewerkers deze kennis wel kunnen vinden op het intranet. R. Brandsma (2007) noemt, in zijn boek: *Intranet als praktisch communicatiemiddel*, nog een belangrijke eis waar aan voldaan moet worden wil het intranet een goede ondersteuning zijn voor kennismanagement. Het gaat om de volgende eis: medewerkers moeten goed begeleidt worden bij het gebruik van het intranet. Deze drie eisen zijn van groot belang voor het slagen van het intranet. Deze eisen gelden niet uitsluitend ter ondersteuning van kennismanagement, maar ook voor het algemeen gebruik van het intranet. De volgende eisen worden daarom aan het algemene lijstje voor het intranet van gemeente Overbetuwe toegevoegd:

- Creëer management commitment
- Realiseer een goede vindbaarheid van informatie
- Begeleidt medewerkers

Naast deze drie eisen is er nog een eis die uiterst belangrijk is voor het slagen van het intranet. Wederom niet uitsluitend voor kennismanagement, maar ter ondersteuning van alle werkvormen. W. Hendriks (2004) zegt, in zijn boek: *Handboek intranet*, over de volgende eis: *"Het is raadzaam bij de invoering van kennismanagement niet meteen te beginnen met intranettoepassingen. Wel is het vaak zo dat de implementatie van een intranet onder andere het denken over kennismanagement in een versnelling brengt. Het gaat over het scheppen van een omgeving waarbinnen kennisoverdracht goed kan plaatsvinden en ook daadwerkelijk plaatsvindt."* Hiermee wordt bedoeld dat het belangrijk is dat voor het gebruik van de werkvormen, zoals kennismanagement, eerst een beleid opgesteld moet worden. Intranet kan bij kennismanagement ondersteuning bieden. Maar voordat het intranet deze ondersteuning kan bieden moet er wel bekend zijn hoe de organisatie kennismanagement wil toepassen. Het opstellen van een beleid voor het intranet en de werkvormen is de belangrijkste eis waaraan gemeente Overbetuwe moet voldoen.

Een uitgebreide uitwerking en beschrijving over kennismanagement is terug te vinden in bijlage 'Theoretisch kader rapport' hoofdstuk 5, pagina 7-9.

7.1.2 Samenwerken

Het intranet wordt vaak een grote rol toebedeeld in het stimuleren van nieuwe samenwerkingsvormen. Maar samenwerken via het intranet heeft geen kans van slagen als de cultuur van de organisatie dit niet ondersteunt. W. Hendriks (2004, pp. 105) zegt hierover: *'Intranet verdiept, versnelt en verbetert de samenwerking, maar een basis moet er al zijn.'* Maar W. Hendriks (2004, pp. 105) zegt ook: *'Toch is het intranet het eerste geautomatiseerde hulpmiddel in organisaties dat op grote schaal het samenwerken van collega's kan verbeteren en ondersteunen.'*

Samenwerken is leren van elkaar, gedachten uitwisselen, samen vergaderen, samen werken aan documenten, afspraken maken, planning opstellen, elkaar ondersteunen, etc. Het intranet kan bij al deze vormen van samenwerken ondersteuning bieden. Maar dan moet het intranet wel afstand en tijd overbruggen. Medewerkers moeten op elk moment van de dag vanuit elke plaats samen kunnen werken zonder dat ze fysiek bij elkaar in de buurt moeten zijn. Het intranet moet ondersteuning kunnen bieden aan bestaande vormen van samenwerken. Dit laatste wordt bereikt door het toevoegen van ondersteunende functionaliteiten op het intranet voor het samenwerken. Deze twee punten zijn te vertalen in twee eisen:

- het intranet moet de werkprocessen ondersteunen
- het intranet moet plaatsonafhankelijk zijn

Voor een uitgebreide uitwerking en beschrijving over samenwerken via het intranet is terug te vinden in bijlage 'Theoretisch kader rapport' hoofdstuk 6, pagina 10 en 11.

7.1.3 Het Nieuwe Werken

Het Nieuwe Werken, iedereen heeft er wel eens van gehoord. Maar wat betekent het eigenlijk naast thuis werken, files vermijden of werk combineren met de kinderen? H.W. Volberda (2011) geeft de volgende definitie: *Het Nieuwe Werken (HNW) betreft het samenspel tussen het ontwikkelen van nieuwe managementvaardigheden (dynamisch managen), het hanteren van innovatieve organisatieprincipes (flexibel organiseren) en het realiseren van hoogwaardige arbeidsvormen (slimmer werken) om het concurrentievermogen en de productiviteit te verbeteren.*⁵

Door de opkomst van het Nieuwe Werken zijn er vijf trends ontstaan. Uit het 'Global Intranet Trends rapport 2004' concludeert Jane McConnell dat aan de hand van deze vijf trends de rol van het intranet zal veranderen. Deze vijf trends verandert niet alleen de rol van het intranet, het beïnvloed ook de manier van werken.

Door deze trends is (samen)werken via het intranet mogelijk. Het maakt hierbij tegenwoordig niet uit of iemand thuis, onderweg of op kantoor werkt, iedereen kan via het intranet (samen)werken. In het kort gaat het om de volgende vijf trends (Global Intranet Trend rapport, J. McConnel 2004) voor het intranet:

- Trend 1: Intranet moet werkprocessen ondersteunen
- Trend 2: Intranet moet samenwerking stimuleren
- Trend 3: Het draait om mensen
- Trend 4: Intranet voor real time communicatie
- Trend 5: Plaatsonafhankelijk

Deze vijf trends zijn om te zetten in vijf eisen waar aan het intranet moet voldoen om het Nieuwe Werken te ondersteunen. Vier van deze trends of ook wel eisen zijn eerder al aan bod gekomen. Voor de eis 'het intranet moet het samenwerken ondersteunen' zijn apart enkele eisen opgesteld. Hieronder vallen onder andere de eisen dat het intranet de werkprocessen moet ondersteunen en het intranet plaatsonafhankelijk moet zijn. Hierdoor blijven er nog twee eisen over waaraan het intranet moet voldoen; 'Het intranet draait om mensen' en 'Intranet voor real time communicatie'.

Voor een uitgebreide uitwerking en beschrijving over het Nieuwe Werken is terug te vinden in bijlage 'Theoretisch kader rapport' hoofdstuk 7, pagina 12-14.

⁵ Definitie prof. dr.H.W. Volberda (Erasmus Universiteit Rotterdam) geciteerd in 'Het Nieuwe Werken bij het Rijk'

7.1.4 Usability

Een intranet wordt ontworpen en gebouwd voor de medewerkers van een organisatie. Hierdoor zal een intranet altijd uit moeten gaan van de behoeften van de doelgroep, de gebruiker. In dit geval zijn dat de medewerkers van gemeente Overbetuwe. Om het intranet daadwerkelijk voor alle medewerkers te maken is het belangrijk om het intranet zo in te richten dat het aansluit bij de behoeften van medewerkers. Het intranet moet daarom gebruiksvriendelijk, usable, ingericht worden. *“A quality attribute that assesses how easy user interfaces are to use. The word “usability” also refers to methods for improving ease-of-use during the design process.”* (Nielsen, 2003).

Usability van het intranet is de mate waarin het intranet door medewerkers in een organisatie kan worden gebruikt om bepaalde doelen effectief, efficiënt en naar tevredenheid te bereiken.
ISO⁶, DIS 9241-11, Guidance on usability

Veel theorieën over usability gaan voornamelijk over het testen van de usability van een internet. Over welke aspecten daarbij belangrijk zijn, zoals; een zoekfunctie, het gebruiksgemak, de bruikbaarheid van de content, etc. De mate van belangrijkheid van deze aspecten verschilt per functie van het internet. Deze aspecten zijn ook toe te passen bij het intranet. Maar ook hierbij geldt dat de mate van belangrijkheid van deze aspecten verschilt per functie van het intranet. Beth Blakely geeft in haar artikel ‘Five ways to improve your intranet’s usability’ aan dat Kara Coyne vijf algemene eisen heeft opgesteld waaraan een intranet moet voldoen wil het een usable intranet worden. Houd een organisatie zich hieraan dan stijgt het usability gevoel van het intranet bij de gebruikers. Het gaat om de volgende vijf eisen:

- Zorg voor een consistent ontwerp
- Biedt actueel en interessant nieuws
- Maak het zoeken eenvoudig en efficiënt
- Maak gebruik van een Single sign-on
- Voeg geen functies toe zonder reden

De eisen ‘Biedt actueel en interessant nieuws’ komt overeen met het laatste puntje van de acht algemene eisen ‘Realiseer actualiteit’. ‘Maak het zoeken eenvoudig en efficiënt’ is al opgenomen in het rijtje van eisen voor het intranet van gemeente Overbetuwe. Goede vindbaarheid van informatie is namelijk bij kennismanagement al als eis genoemd. Het punt ‘Voeg geen functies toe zonder reden’ komt overeen met het punt ‘Ontwikkel beleid’. Het intranet moet gebaseerd zijn op een bepaald beleid. Op basis hiervan kunnen functionaliteiten toegevoegd worden. Zijn de functionaliteiten bedoelt als ondersteuning bij een van de werkvormen dan moet het gebaseerd zijn op het beleid daarvoor.

Voor een uitgebreide uitwerking en beschrijving over usability is terug te vinden in bijlage ‘Theoretisch kader rapport’ hoofdstuk 8, pagina 15-16.

7.1.5 Extra toevoeging

Tot slot heb ik nog een extra toevoeging als eis voor het slagen van het intranet van gemeente Overbetuwe; ‘Creëer draagvlak bij medewerkers’. Medewerkers zijn de gebruikers van het intranet. Zij moeten het intranet dus ook willen gebruiken. Dit punt komt steeds half terug bij de eerder genoemde eisen. Zoals; gebruik de feedback van medewerkers en het intranet draait om mensen. Maar ook de punten werk dissatisfiers weg en zorg voor satisfiers. Al deze punten wil ik samenvoegen onder het punt ‘Creëer draagvlak bij medewerkers’. Hierbij zijn de resultaten van de intranetonderzoeken over het intranet van groot belang. Met dit onderzoek is gekeken welke dissatisfiers het huidige intranet heeft. Maar ook welke satisfiers medewerkers graag op het vernieuwde intranet zouden willen.

⁶ IOS: International Organisation for Standardisation

7.1.6 *Samengevat ontstaat de volgende lijst met eisen*

Als al deze eisen worden samengevoegd ontstaat een lijst met eisen waaraan gemeente Overbetuwe en het intranet moeten voldoen.

Om het intranet aan te laten sluiten bij de wensen van de organisatie moet het aan zeven eisen voldoen. Het intranet moet:

- gebaseerd zijn op een consistent ontwerp
- de werkprocessen ondersteunen
- plaatsonafhankelijk zijn
- een goede vindplaats zijn voor informatie
- actueel zijn
- real time communicatie ondersteunen
- gebruik maken van een Single sign-on

Om het intranet een succes te laten worden moet gemeente Overbetuwe ook aan een aantal eisen voldoen. Gemeente Overbetuwe moet:

- een beleid ontwikkelen voor intranet, kennismanagement, het Nieuwe Werken en samenwerken
- draagvlak creëren bij de medewerkers
- duidelijke spelregels afspreken met betrekking tot het gebruik van het intranet
- ontwikkeling op basis van input vanuit de organisatie
- medewerkers begeleiden met het gebruiken van het intranet
- het contentbeheer realiseren
- extra aandacht besteden aan het live gaan

8 Hoe kan gemeente Overbetuwe aan deze eisen voldoen?

Op basis van de eisen gegeven in hoofdstuk 7 zijn een aantal aanbevelingen opgesteld. Dit hoofdstuk geeft antwoord op de vraag 'Hoe kan gemeente Overbetuwe voldoen aan deze eisen?' Deze vraag zal per eis worden behandeld.

8.1 Ontwikkel beleid

Dit is de eerste en belangrijkste eis waaraan gemeente Overbetuwe moet voldoen wil het intranet slagen. Er moet eerst beleid opgesteld worden voor:

- het gebruik van intranet
- kennismanagement
- het Nieuwe Werken
- samenwerken

Als gemeente Overbetuwe het intranet wil gebruiken ter ondersteuning van kennismanagement, het Nieuwe Werken en samenwerken dan moet het gebruik ergens op gebaseerd zijn. Medewerkers moeten weten wat de gemeente wil met betrekking tot kennismanagement, het Nieuwe Werken of samenwerken via het intranet. Als zij dit niet weten, weten zij ook niet hoe zij het intranet hiervoor moeten gebruiken.

8.2 Zorg voor een consistent ontwerp

Om te zorgen voor een consistent ontwerp kan gemeente Overbetuwe bijlage 5 'Functioneel ontwerp' gebruiken als ondersteuning. Verder is het toepassen van het advies in paragraaf 6.3 'Hoe kan gemeente Overbetuwe de navigatiestructuur aanpassen?' een must voor het vormen van een consistent ontwerp.

Consistent ontwerp

Een consistent ontwerp voor het intranet is een samenhangend en niet tegenstrijdig ontwerp waarop het intranet gebaseerd is.

8.3 Ontwikkeling: input vanuit de organisatie

Het intranet moet ontwikkeld worden op basis van input van de organisatie. Gemeente Overbetuwe heeft hiervoor al input gegeven. Zij hebben aangegeven dat het intranet ondersteuning moet bieden voor kennismanagement, het Nieuwe Werken en samenwerken. Het intranet kan alleen verder ontwikkeld worden als gemeente Overbetuwe besluit voor welke werkvormen het intranet ondersteuning moet bieden en hiervoor een beleid opgesteld is.

8.4 Creëer management commitment

Management commitment kan het best gecreëerd worden als het management aangesproken wordt op kennis, houding en gedrag.

Kennis

Het management moet in de eerste plaats op de hoogte worden gebracht van de ontwikkelingen rondom het intranet. Ze moeten weten wat de verandering van het intranet voor de organisatie betekent.

Houding

Vervolgens moeten ze zich bewust worden van het belang van het gebruik van het intranet voor henzelf en de medewerkers van gemeente Overbetuwe. Het management moet positief ten opzichte van het gebruik van intranet staan.

Gedrag

Het MT moet het intranet gebruiken en medewerkers motiveren dit ook te doen. Voor het succes van het intranet moet de directie en het MT een goed voorbeeld vormen in het gebruik van het intranet. Ontwikkel een visie en richtlijnen over het gebruik van het intranet. Verwerk hierin hoe het management het beleid rondom het intranet moet uitdragen en hoe zij medewerkers het beste kunnen stimuleren.

Communicatie met het management

Hoe het management het best bereikt kan worden is terug te vinden in bijlage 4 'Communicatieplan', paragraaf 5.4 'Hoe moet het MT betrokken worden'. Daarnaast moet er een gebruikerstraining georganiseerd worden. Voordat het management de medewerkers kan motiveren moet ze zelf de weg kunnen vinden op het intranet. Leg in deze training de focus op kennis, houding en gedrag. Geef na de training een korte schriftelijke uitleg van het intranet mee. Hierin moet informatie over de functies en doelstellingen komen te staan. Maar het moet ook dienen als een gebruikershandleiding.

8.5 Creëer draagvlak bij medewerkers

Voor het creëren van draagvlak bij medewerkers moet gemeente Overbetuwe:

- medewerkers op de hoogte houden van veranderingen
- medewerkers betrekken bij veranderingen
- rekening houden met de feedback van medewerkers
- controleer de usability van het intranet

8.5.1 Medewerkers op de hoogte houden van en betrekken bij veranderingen

Gemeente Overbetuwe moet de medewerkers op de hoogte houden van veranderingen rondom het intranet. Daarnaast moeten de medewerkers ook betrokken worden bij deze veranderingen. Om gemeente Overbetuwe hierin te begeleiden is een communicatieplan opgesteld, bijlage 4 'Communicatieplan'.

8.5.2 Rekening houden met de feedback van medewerkers

Bij het opzetten van een nieuw intranet moet rekening gehouden worden met de feedback van de medewerkers. Hiervoor zijn intranetonderzoeken afgenomen bij medewerkers van de binnendienst en buitendienst. Op basis van deze feedback zijn verschillende dissatisfiers en satisfiers opgesteld. Bij het vernieuwen van het intranet moet hiermee rekening gehouden worden. Zie voor aanbevelingen paragraaf 9.2 en paragraaf 10.2 'Hoe kan gemeente Overbetuwe tegemoet komen aan deze wensen?'.

8.5.3 Controleer de usability van het intranet

Er moet regelmatig een usability test uitgevoerd worden. Door het uitvoeren van een usability test krijgt gemeente Overbetuwe concrete verbeterpunten voor het intranet. Het doorvoeren van deze verbeterpunten zorgt ervoor dat het intranet beter aansluit bij de behoeften van de medewerkers.

De eerste keer dat de usability van het vernieuwde intranet van gemeente Overbetuwe getest moet worden is het goed om een extern bureau in te huren. Gemeente Overbetuwe heeft nog nooit eerder de usability getest. Door dit eenmalig door een extern bureau te laten doen kan gemeente Overbetuwe de kunst afkijken. Hierdoor kan gemeente Overbetuwe in het vervolg de usability van het intranet zelf testen.

Mocht gemeente Overbetuwe de usability toch zelf willen testen dan is het aan te raden om vijf of zes proefpersonen te vragen die het nieuwe intranet nog niet kennen. Voer de usability test uit op basis van de vijf e's van usability. Elk punt heeft zijn eigen aandachtspunten. Hieronder wordt per e van usability beschreven waar op gelet moet worden.

- **Effectief:** Hou in de gaten hoe vaak een taak nauwkeurig en compleet kan worden uitgevoerd. Let op fouten en problemen die bij meer gebruikers voorkomen.
- **Efficiënt:** Klok gebruikers bij het uitvoeren van taken, om te zien hoe lang het duurt om elke taak te voltooien.
- **Tevredenheid:** Stel na de test vragen over de tevredenheid van de gebruikers en luister naar redenen waarom de gebruikers ergens ontevreden over zijn.
- **Tolerantie bij fouten:** Ontwerp een test waarbij het waarschijnlijk is dat gebruikers fouten gaan maken. Let vervolgens op hoe gebruikers zich herstellen bij het maken van deze fouten en hoe het intranet de gebruiker hierbij helpt.
- **Eenvoudig te leren:** Controleer hoeveel instructies de gebruikers krijgen en vraag naar ervaringen van gebruikers bij het oplossen van problemen of zelden gebruikte taken. Let op plaatsen waar de schermtekst de gebruikers helpt of juist verwart.

Verwerk de resultaten van de usability test tot aandachtspunten ter verbetering van het intranet. Probeer problemen waar de gebruikers tegenaan lopen weg te nemen. Zie voor een voorbeeld van een usability test bijlage 7 'Voorbeeld usability test'. En voor extra informatie over het uitvoeren van een usability test kan de reader 'Usability testing - Rich Internet Application Interaction Design' ondersteuning bieden: www.cnnct.nl/docs/UsabilityTesting.pdf.

Na invoering van het nieuwe intranet zal de usability van het intranet steeds gecontroleerd moeten worden. Omdat na langere tijd de aandacht langzaam verzwakt. Protocollen en richtlijnen worden bijvoorbeeld vergeten en intranetredacteurs worden steeds drukker. Maar ook de wensen van medewerkers veranderen, er worden steeds meer pagina's en documenten toegevoegd en links werken niet meer, etc. Door de usability van het intranet te controleren wordt de kans hierop verkleind.

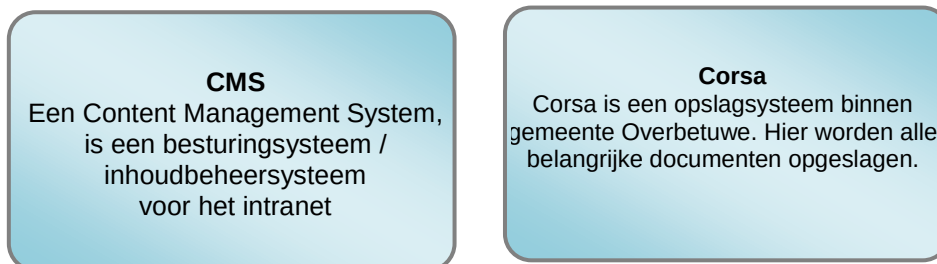
8.6 Laat het intranet de werkprocessen ondersteunen

Om het intranet te kunnen gebruiken om werkprocessen te faciliteren en ondersteunen moet gemeente Overbetuwe ervoor zorgen dat:

- Bestanden worden opgeslagen op intranet
- Formulieren toegankelijk gemaakt worden via intranet
- Applicaties via het intranet op te starten zijn

8.6.1 Bestanden opslaan op intranet

Koppel Corsa aan het intranet en maak dit uitsluitend via het intranet toegankelijk. Gemeente Rijswijk heeft hierin al een grote stap gemaakt. Zij hebben alle Corsa bestanden via het intranet toegankelijk gemaakt. Als dit bij gemeente Overbetuwe wenselijk is zal verder uitgezocht moeten worden of dit mogelijk is met het huidige CMS.



8.6.2 Formulieren toegankelijk maken via intranet

Verplaats MIT-bestanden naar het intranet. Medewerkers kunnen op intranet deze bestanden downloaden of direct invullen en versturen. De toegankelijkheid van deze MIT-bestanden blijft hetzelfde, maar het maakt het intranet meer onderdeel van bepaalde taken. Bijvoorbeeld het regelen van betaalopdrachten, het reserveren van vergaderruimtes en lunches zouden mogelijk zijn.

8.6.3 Applicaties via het intranet opstarten

Voor het koppelen van applicaties zijn twee mogelijkheden. De eerste is applicaties koppelen aan de webbrowser en de tweede is applicaties direct aan het intranet koppelen.

Applicaties via webbrowser

Medewerkers die met Mozilla Firefox werken kunnen applicaties koppelen aan de webbrowser. Hiermee zijn ze ook toegankelijk als het intranet opgestart is via Mozilla Firefox. Dit kunnen medewerkers zelf doen, echter kunnen zo ook als standaard worden ingesteld door systeembeheer. De applicaties zijn daardoor niet alleen op het intranet toegankelijk zijn, maar op elke pagina van de webbrowser.

Applicaties via intranet

Als het CMS het mogelijk maakt kunnen applicaties aan het intranet gekoppeld worden. Bij gemeente Overbetuwe is dit mogelijk maar wel tegen een meerprijs. Als gemeente Overbetuwe hier interesse in heeft moet opgevraagd worden hoeveel dat zou gaan kosten.

In hoeverre het mogelijk is om andere werkzaamheden toegankelijk te maken via het CMS, is afhankelijk van het CMS waar het intranet op draait. Daarbij is gemeente Overbetuwe momenteel bezig met een apart systeem dat veel van deze werkzaamheden moet overnemen. Het is aan te raden om te kijken in hoeverre het mogelijk is om dit systeem te koppelen aan het intranet of uitsluitend toegankelijk te maken via het intranet.

8.7 Begeleidt medewerkers

Begeleidt medewerkers fysiek en digitaal. Het is belangrijk dat uitgelegd wordt hoe het 'nieuwe' intranet werkt. Maar ook waar medewerkers terug kunnen met vragen of overleg uitleg over functies. Het opstellen van een vragenpagina op het intranet, een handleiding en het geven van presentaties met uitleg zijn hierbij goede hulpmiddelen.

8.7.1 Vragenpagina

Stel een vragenpagina op waarin 'veel gestelde vragen' worden behandeld. Deze pagina werkt ter begeleiding van medewerkers bij het gebruik van het intranet. Het moeten daarom vragen over het intranet in het algemeen, haar functies en de vormgeving.

8.7.2 Handleiding

Stel een handleiding samen over het gebruik van het intranet. Leg hierin uit hoe het intranet en de functies werken en hoe medewerkers de afdelingspagina's zelf kunnen inrichten en vormgeven. Dus alles met betrekking tot het intranet moet hierin uitgelegd worden. Ook voor nieuwe medewerkers is een handleiding en een online vragenpagina een goede ondersteuning. Hierdoor hoeven ze niet alles zelf uit te proberen of collega's te vragen. Dit scheelt een veel tijd en hierdoor verklein je de kans dat een nieuwe medewerker gedemotiveerd raakt om het intranet te gebruiken.

8.7.3 Presenteer en leg uit

Zodra het intranet officieel in gebruik is genomen is het van belang om medewerkers te informeren over de nieuwe functies. Organiseer 'uitleg' bijeenkomsten waarvoor medewerkers zich kunnen inschrijven. Tijdens deze bijeenkomsten leg je uit welke functies het intranet heeft en hoe medewerkers die kunnen gebruiken.

8.8 Maak het intranet plaatsonafhankelijk

Maak het intranet plaatsonafhankelijk. Zorg dat medewerkers standaard vanuit huis en onderweg op het intranet kunnen. Kijk daarvoor hoe dit bij andere organisaties gedaan wordt, maak gebruik van Best practice onderzoek. Daarnaast is het van belang om medewerkers te informeren. Medewerkers moeten op de hoogte gebracht worden van deze maatregel en de gevolgen daarvan. Zie daarvoor de aanbevelingen bij paragraaf 8.7 'begeleidt medewerkers'.

8.9 Realiseer een goede vindbaarheid van informatie

Door tijdgebrek is niet specifiek onderzocht hoe efficiënt de zoekfunctie werkt. Wel zijn er medewerkeronderzoeken gehouden waarin naar voren kwam dat de zoekfunctie niet naar behoren werkt. Gemeente Overbetuwe zal moeten onderzoeken in hoeverre de zoekfunctie niet werkt of waarom medewerkers denken dat het niet naar behoren werkt.

Mocht gemeente Overbetuwe toch al willen werken aan de vindbaarheid van de informatie dan kan het volgende gedaan worden. Voorzie alle pagina's, artikelen en teksten van zoektermen die de strekking van de informatie dekken. Dit kost bij het opzetten van het intranet meer tijd, maar hier staat wel tegenover dat medewerkers in het vervolg minder lang aan het zoeken zijn naar informatie. Het opstellen van een protocol voor het toevoegen van zoektermen is hiervoor een uitstekend hulpmiddel, vooral voor de intranetredacteurs. Door het opstellen van een 'zoektermen' protocol weet iedereen waar de zoektermen aan moeten voldoen en hoe ze toegevoegd dienen te worden.

8.10 Spreek duidelijke spelregels af

Spreek duidelijke spelregels af. Dit geldt voor het gebruik van het intranet in het algemeen en voor de specifieke onderdelen. De medewerkers, maar ook het management van gemeente Overbetuwe moeten weten hoe ze het intranet kunnen gebruiken. Er moeten spelregels komen voor:

- het gebruik van het intranet in het algemeen
- het gebruik van interactieve functies op het intranet, zoals yammer, blogs, etc.
- het beheren van het intranet
- de vormgeving van het intranet
- het actueel houden van het intranet
- het invullen van de afdeling- en teampagina's
- het invullen van pagina's van de OR en PV
- en het gebruik van het intranet als ondersteuning van kennismanagement, het Nieuwe Werken en samenwerken.

8.11 Realiseer actualiteit

Het intranet bevat veel actueel en interessant nieuws voor medewerkers. Het is belangrijk dat dit behouden blijft. Zorg dat mededelingen en nieuwsartikelen actueel blijven en ververs deze wekelijks. Verwijder daarbij berichten die ouder zijn dan een week en/of niet meer actueel zijn. Daarnaast moeten medewerkers en intranetredacteurs gestimuleerd worden om de informatie op de website up-to-date te houden. Laat intranetredacteurs een keer in de twee maanden bij elkaar komen om de actualiteit van de content te onderzoeken. Spreek hiervoor duidelijke regels af.

8.12 Realiseer contentbeheer

Hoe het contentbeheer het beste ingedeeld kan worden is terug te vinden in bijlage 5 'Functioneel ontwerp' hoofdstuk 13.

8.13 Het intranet moet real time communicatie ondersteunen

Zorg ervoor dat het intranet de real time communicatie ondersteund. Voeg passende functionaliteiten toe aan het intranet, zoals een blog, een discussieforum en een poll. Dit zijn eenvoudige vormen van interactie, maar geven het intranet veel meer toegevoegde waarde.

8.13.1 Blog

Laat elk week een MT-lid een blog schrijven over de gang van zaken binnen de gemeente. Of over zijn werkzaamheden en andere belangrijke punten. Door de MT-leden te laten afwisselen wordt ervoor gezorgd dat het geen intensieve bezigheid wordt. Doel van een blog is om topdown of bottom-up communicatie binnen de organisatie te bevorderen.

8.13.2 Poll

Een poll is een interactief element op het intranet dat de medewerkers de mogelijkheid geeft te reageren op een stelling. Het doel van een poll is om op een eenvoudige en snelle manier de mening van de medewerker te peilen. Bovendien geeft het de medewerker het gevoel te mogen 'meedenken' over bepaalde onderwerpen. Gebruik de poll alleen als er echt ergens over meegedacht moet worden.

8.13.3 Discussieforum

Een discussieforum op het intranet wordt vaak gevuld met werkgerelateerde 'problemen'. Het doel van deze functionaliteit is het bespreekbaar maken van onderwerpen. Ook hier geldt dat niet wekelijks een discussie gestart moet worden. Doe dit liever eens in de maand. Hierdoor hebben medewerkers langer de tijd om te reageren en op elkaar in te gaan.

Zorg bij alle vormen van interactie dat de onderwerpen van serieuze aard zijn en dat de input van de medewerkers wordt gewaardeerd en meegenomen in besluitvorming. Als het management een onderwerp oppakt moeten zij dit terugkoppelen aan de medewerkers. Medewerkers zullen hierdoor het gevoel krijgen dat hun mening telt en in het vervolg sneller met ideeën of opmerkingen komen. Om dit soepel te laten verlopen is het aan te raden dat gemeente Overbetuwe een gebruikersprotocol en daarbij een afwikkelingsprotocol ontwikkeld. Leg hierin uit:

- Wat alle functies inhouden
- Wat de mogelijkheden van deze functies zijn
- Hoe deze functies gebruikt moeten worden
- Hoe de beantwoordingprocedure is geregeld.

Single Sign-On (SSO)

SSO is het mechanisme waarbij authenticatie slecht één keer hoeft gedaan te worden voor verschillende applicaties.

Bron: SSC ICT, 2009, TU Delft

8.14 Maak gebruik van een Single sign-on

Gemeente Overbetuwe maakt geen gebruik van applicaties waardoor een Single sign-on niet nodig is.

Mocht gemeente Overbetuwe toch applicaties toevoegen aan het intranet dan moeten ze bij elke applicatie goed bedenken waarom ze dat willen. Daarnaast zullen deze door middel van een Single sign-on bereikbaar gemaakt moeten worden.

8.15 Besteed extra aandacht aan live gaan

Het vernieuwde intranet moet duidelijk geïntroduceerd worden. Er kan niet stilzwijgend van het oude op het nieuwe intranet overgestapt worden. Er moet duidelijk gecommuniceerd worden over het vernieuwde intranet. Plaats tijdens het veranderingsproces artikelen op het huidige intranet en in de Vers Geperst. Betrek medewerkers bij het veranderingsproces. Laat hen over bepaalde onderdelen mee denken. Zo raken en blijven medewerkers betrokken bij het proces rondom het veranderen van het intranet. Daarbij is het belangrijk dat het live gaan uitgebreid wordt aangekondigd. Doe dit door berichten op het intranet en in de Vers Geperst te plaatsen. Geef een speciale intranet nieuwsbrief uit en hang posters op. Vestig op alle mogelijke manier de aandacht van medewerkers op het live gaan. Hoe gemeente Overbetuwe dit kan doen is terug te vinden in het bijlage 4 'Communicatieplan' paragraaf 5.6.

Zorg vervolgens dat het intranet op een speciale manier live gaat. Besteed hier genoeg aandacht en tijd aan. Tijdens het live gaan moet het nieuwe intranet en de nieuwe functies gepresenteerd worden. Breng het geheel enthousiast en leuk. Ga niet te veel in op details, plan daar later een mogelijkheid voor.

9 Welke wensen hebben de medewerkers van de binnendienst?

Bij de medewerkers van de binnendienst is een online enquête gehouden over het gebruik van het intranet. De resultaten van het onderzoek zijn verdeeld in vier categorieën; bezoeken van pagina's, beoordeling over het huidige intranet, de wensen van de medewerkers en twijfels en vragen.

9.1.1 Bezoeken van pagina's

Het intranet is binnen de organisatie relatief goed ingeburgerd. Een groot gedeelte van de respondenten (80,74%) geeft aan het intranet 5 keer per week of vaker te gebruiken. Ook scoorde de kwaliteit van het intranet erg goed. De medewerkers van gemeente Overbetuwe geven het intranet over het algemeen een voldoende. Daarbij geven ze aan dat ze de Mededelingen, het Nieuws en het Smoelenboek het meest bezoeken. En dat de pagina's van andere afdelingen en de eigen afdeling niet vaak bezocht worden. Net als het kalenderoverzicht en Ik wil... .

9.1.2 Beoordeling over het huidige intranet

Ongeveer de helft van de medewerkers zijn tevreden met de inhoud en het uiterlijk van het intranet. Ook vinden de meesten dat het intranet toegevoegde waarde heeft en actueel is. Echter over de vindbaarheid van informatie zijn de meeste respondenten neutraal, met een lichte neiging naar positief. Net als hun mening over het feit dat de juiste informatie op het intranet staat. Over de zoekfunctie en de interactie van het intranet zijn de meningen sterker verdeeld. Opvallend hier is wel dat ondanks dat het intranet een goed cijfer kreeg de meeste respondenten redelijk neutraal antwoorden.

9.1.3 De wensen van de medewerkers

Medewerkers hebben in het intranetonderzoek aangegeven een online agenda, een poll en een ideeënbus op het intranet te willen hebben. Daarbij hebben medewerkers aangegeven dat zij een blog, vanuit de directie of het MT, een mooie optie zouden vinden om toe te voegen aan het intranet. Net als het persoonlijker maken van het smoelenboek. Het is natuurlijk altijd leuk om nieuwe dingen toe te voegen, maar waarom willen medewerkers deze functionaliteiten toevoegen? Hierbij is een top 4 tot stand gekomen.

1. Om kennis te delen
2. Om samen te werken
3. Voor de interactie met collega's
4. Het biedt interessante informatie

Deze vier redenen komen grotendeels overeen met de wensen van de organisatie voor het intranet. De organisatie heeft aangegeven het intranet te willen gebruiken voor kennismanagement en samenwerken. Het intranet moet kennis delen en samenwerken ondersteunen, dit zijn ook de wensen van de medewerkers. Daarnaast wil de organisatie meer interactie mogelijkheden op het intranet. Medewerkers hebben aangegeven het intranet te willen gebruiken voor interactie met collega's. Een deel van de wensen van de organisatie komen overeen met de reden van de medewerkers om het intranet te gebruiken.

9.1.4 Twijfels en vragen

Er zijn verschillende extra opmerkingen geplaatst door medewerkers. Hieronder volgt een kleine greep uit deze opmerkingen, de rest is terug te vinden in bijlage 3 'Intranetonderzoek'.

- Het intranet is heel onoverzichtelijk. Je moet vaak lang zoeken om iets te vinden.
- De zoekoptie werkt niet goed. Te veel resultaten die vaak niets met het onderwerp te maken hebben.
- Werkwijzer zou wat logischer ingedeeld kunnen worden.
- Als de lay-out mag veranderen dan: meer ruimte voor het nieuws en minder voor "ik wil". Dat laatste vind ik echt helemaal niet handig, en het nieuws moet er veel meer uitspringen.
- Wel met elkaar van face to face blijven praten, elkaar opzoeken
- Ik heb mij onlangs aangemeld bij Yammer, maar ik moet zeggen dat ik het eigenlijk een tijdje vind. Ik vraag me af, of we dit soort social media moeten willen binnen werktijd.

9.2 Hoe kan gemeente Overbetuwe tegemoet komen aan deze wensen?

In de paragraaf hierboven is gekeken welke resultaten uit het intranetonderzoek onder de medewerkers van de binnendienst zijn gekomen. Op basis van deze resultaten zijn punten terug gekoppeld aan de eerder geformuleerde eisen en adviezen of is los nog een advies geformuleerd.

9.2.1 *Weinig bezochte pagina's*

Om te controleren welke pagina's worden bezocht zijn paginastatistieken van het intranet opgevraagd. Het verkrijgen van deze statistieken bleek moeilijker dan gedacht. Deze statistieken zijn niet standaard aanwezig en moeten speciaal hiervoor uitgezocht worden. Helaas zijn deze nog steeds niet allemaal verzameld. Zodra deze gegevens verzameld zijn kan gecontroleerd worden in hoeverre deze top van minst bezochte pagina's overeenkomt. Het kan namelijk zijn dat deze resultaten niet overeenkomen en dan zal er een nieuwe lijst van minst bezochte pagina's opgesteld moeten worden. Vervolgens moet onderzocht worden waarom medewerkers niet tot weinig gebruik maken van deze pagina's. Dit voorkomt dat er onderzoek gedaan gaat worden naar de verkeerde pagina's. Zodra er een goed beeld is waarom deze pagina's het minst bezocht worden, kunnen verbeter- of aandachtspunten opgesteld worden. Op basis van deze punten kan gemeente Overbetuwe vervolgens het intranet verbeteren.

9.2.2 *Beoordeling van het huidige intranet*

Uit het intranetonderzoek kwamen vier dissatisfiers sterker naar voren dan de andere dissatisfiers. Het gaat om de toegevoegde waarde, de aantrekkelijkheid, de vindbaarheid van informatie en de overzichtelijkheid. Deze vier punten zijn allemaal te koppelen aan eerder genoemde eisen waaraan het intranet van gemeente Overbetuwe moet voldoen. Hieronder is per punt aangegeven met welke eis deze te koppelen is.

Dissatisfiers

Deze horen te ontbreken in een normale werksituatie en men staat er niet bij stil als dat het geval is. Maar als ze er wel zijn, zoals een slechte werkende intranet, dan werken ze demotiverend.

Bron: Mariëlle de Groot, carrièretijger

Toegevoegde waarde

Verhoog de toegevoegde waarde van het intranet door:

- Een beleid op te stellen voor het gebruik van het intranet. Bij paragraaf 8.1 'Ontwikkel beleid' pagina 22 worden hiervoor aanbevelingen gedaan.
- het intranet de werkprocessen te laten ondersteunen. Bij paragraaf 8.6 'Laat het intranet de werkprocessen ondersteunen' op pagina 24 worden hiervoor aanbevelingen gedaan.
- De vindbaarheid van informatie op pijl te houden. Bij paragraaf 8.9 'Realiseer een goede vindbaarheid van informatie' op pagina 25 worden hiervoor aanbevelingen gedaan.
- Door het intranet actueel te houden. Bij paragraaf 8.11 'Realiseer actualiteit' op pagina 25 worden hiervoor aanbevelingen gedaan.

Aantrekkelijkheid

- **Interactie**
Om de aantrekkelijkheid van het intranet te verhogen is het goed om interactieve functies toe te voegen. Bij paragraaf 8.13 'Het intranet moet real time communicatie ondersteunen' op pagina 26 worden voor het toevoegen van functies enkele aanbevelingen gedaan.
- **Uiterlijk**
Pas de homepage aan. Ter verandering van de homepage worden drie opties aangeraden, deze zijn terug te vinden in bijlage 5 'Functioneel ontwerp', hoofdstuk 6 t/m 8.
- **Subculturen**
Creëer aparte afdelingspagina's, een pagina voor de personeelsvereniging en voor de OR. Zorg dat ze allemaal een eigen subcultuur kunnen ontwikkelen. Geef deze pagina's enige vrijheid qua invulling en vormgeving. Dit kan gedaan worden door:
 - de header veranderbaar te maken;
 - de pagina vrij invulbaar te maken, met uitzondering van enkele vaste velden.Stel hiervoor wel richtlijnen op. Zie bijlage 5 'Functioneel ontwerp', hoofdstuk 10 'communicatieonderdelen op bijzondere subsites van het intranet'.
- **Actualiteit**
Door het intranet actueel te houden. Bij paragraaf 8.11 'Realiseer actualiteit' op pagina 25 worden hiervoor aanbevelingen gedaan.

Vindbaarheid van informatie

Verbeter de vindbaarheid van informatie. Er mogen voor de medewerkers geen belemmeringen zijn om intranet te gebruiken. Medewerkers moeten weten dat als ze iets opzoeken het gevonden wordt. Er wordt daarom het volgende geadviseerd. Bij paragraaf 8.9 *'Realiseer een goede vindbaarheid van informatie'* op pagina 25 worden hiervoor aanbevelingen gedaan.

9.2.3 De wensen van de medewerkers

Uit het intranetonderzoek onder de medewerkers zijn wensen en behoeften naar voren gekomen, paragraaf 9.1.3. Met de wensen moet gemeente Overbetuwe rekening houden.

9.2.4 Twijfels en vragen

Het is belangrijk dat gemeente Overbetuwe serieus kijkt naar deze extra opmerkingen. Dit zijn meestal de grootste irritaties aan het intranet van de medewerkers. Door de eerder genoemde adviezen m.b.t. de wensen van de organisatie, hoofdstuk 7 en 8, op te volgen worden de meeste van deze irritaties automatisch aangepakt. Denk maar aan de opmerkingen over de zoekfunctie, de onoverzichtelijkheid en de indeling van de homepage.

Door op deze twijfel in te spelen geef je de medewerkers het gevoel dat er naar hen geluisterd wordt. Dat hun mening telt. Het wegnemen van de grootste twijfels kan op een relatief eenvoudige manier. Medewerkers moeten geïnformeerd worden over de bedoeling van bepaalde functies op het intranet, zoals Yammer. Daarnaast moeten medewerkers weten hoe het werkt. Voor aanbevelingen voor het wegnemen van deze twijfels kunnen de aanbevelingen bij paragraaf 8.7 *'Begeleidt medewerkers'* op pagina 24 geraadpleegd worden.

10 Welke wensen hebben de medewerkers van de buitendienst?

De resultaten van het intranetonderzoek bij medewerkers van de buitendienst zijn onderverdeeld in drie categorieën. Het intranet gebruik, de informatie voorziening en de afdelingspagina. Dit onderzoek is gedaan om te kijken welke wensen de medewerkers hebben.

10.1.1 Intranet gebruik

Allereerst is er gekeken of deze groep medewerkers gebruik maakt van het intranet. En zo niet of ze hier gebruik van zouden willen maken. Van de 11 respondenten gebruiken vier het intranet en zeven niet. De respondenten die geen gebruik maken van het intranet geven aan dat ze hier geen interesse in hebben of dat ze de informatie al op een andere manier krijgen. Daarbij geven de respondenten aan dat zij de hele dag onderweg zijn en geen mogelijkheid hebben om gebruik te maken van het intranet.

10.1.2 Informatie voorziening

Uit de ingevulde enquêtes is op te maken dat de medewerkers belangrijke informatie al op een andere manier krijgen, voornamelijk via afdelingshoofd en het mededelingenbord. Van de vier medewerkers die het intranet gebruiken geven de meeste aan dat ze voornamelijk gebruik maken van de startpagina en het smoelenboek.

10.1.3 Afdelingspagina op intranet

Er is de respondenten gevraagd wat zij graag op een eigen afdelingspagina zouden willen hebben. Medewerkers van de buitendienst die wel gebruik maken van het intranet zouden de volgende mogelijkheden op de afdelingspagina willen:

- Een mededelingenbord
- Een agenda
- Een poll
- Een ideeënbus.
- En eventueel een overzicht van de medewerkers van de buitendienst met taakomschrijving.

Deze punten kunnen als satisfiers voor het intranet werken, echter specifiek voor deze groep.

10.2 Hoe kan gemeente Overbetuwe tegemoet komen aan deze wensen?

De meeste medewerkers van de buitendienst maken geen gebruik van het intranet. Dit heeft verschillende redenen, maar de belangrijkste is dat deze medewerkers geen interesse hebben in een intranet. Het gaat dan voornamelijk om mannen die gewoon hun werk willen doen. Daarbij komt dat als er iets is, ze toch wel geïnformeerd worden. En daarom wordt de volgende aanbeveling gedaan:

Zorg dat medewerkers van de buitendienst belangrijke informatie via andere communicatiemiddelen krijgen. Maar houdt daarbij wel rekening dat er ook medewerkers in de buitendienst werken die wel gebruik maken van het intranet.

10.2.1 Hoe kan dit gedaan worden?

Er is een kleine groep medewerkers van de buitendienst die gebruik maakt van het intranet. Het gaat dan voornamelijk om de medewerkers van de buitendienst die regelmatig op kantoor zitten. Het is hierbij belangrijk dat het intranet voor hen interessant blijft. De wensen van deze medewerkers mee nemen bij de verbetering van het intranet is hiervoor een hele goede optie. Daarnaast moet ervoor gezorgd worden dat de overige medewerkers van de buitendienst goed geïnformeerd worden. Hiervoor is het intranet geen geschikt middel, gebruik voor deze medewerkers andere middelen.

10.2.2 Medewerkers van de buitendienst met toegang tot intranet

Zorg dat deze medewerkers een eigen teampagina krijgen. Verwerk op deze pagina de wensen die genoemd zijn in het onderzoek onder de medewerkers van de buitendienst. Als de medewerkers een eigen afdelingspagina zouden mogen vullen willen ze graag vijf dingen hierop terug zien.

Het gaat om:

- Een mededelingenbord
- Een agenda
- Een poll
- Een ideeënbus.
- En eventueel een overzicht van de medewerkers van de buitendienst met taakomschrijving.

10.2.3 Medewerkers van de buitendienst zonder toegang tot het intranet

De medewerkers van de buitendienst die geen toegang hebben tot het intranet moeten op een andere manier bereikt worden. Het inzetten van traditionele communicatiemiddelen is hiervoor het meest geschikt.

Het goed informeren van de medewerkers van de buitendienst kan gedaan worden door bepaalde medewerkers verantwoordelijk te maken voor de informatievoorziening. Dit kunnen bijvoorbeeld het afdelingshoofd en de secretaresse van de Werf zijn. Deze personen hebben toegang tot het intranet en kunnen belangrijke mededelingen hier vanaf halen en verspreiden. Het verspreiden van deze informatie kan blijven verlopen zoals nu het geval is. Dus via het mededelingenbord en in een teamoverleg.

Als het om echt belangrijke mededelingen gaat is het aan te raden om deze twee 'contactpersonen' via e-mail te voorzien van deze informatie. Meestal worden de berichten die op het intranet moeten gemaild naar de postbus van het intranet. Als deze berichten toch al gemaild worden kan het bericht gelijktijdig verzonden worden naar de buitendienst. Hierdoor vergroot je de kans dat de berichten daadwerkelijk opgepikt worden door de buitendienst.

Verder is het van belang dat het gebruik van nieuwsbrieven en memo's gehandhaafd blijft. Het komt echter regelmatig voor dat deze nieuwsbrieven uitsluitend op het intranet worden geplaatst. Dat is geen probleem mits de buitendienst van papieren versies wordt voorzien.

12 Hoe kan gemeente Overbetuwe de vernieuwingen rondom het intranet het beste communiceren?

Gemeente Overbetuwe heeft om twee adviezen gevraagd. Een advies over de eisen voor het nieuwe intranet en een advies over hoe gemeente Overbetuwe dit het best kan communiceren. Voor dit laatste puntje is een communicatieplan opgesteld. Deze is te vinden in bijlage 4 'Communicatieplan'.

Het communicatieplan is bedoeld om specifieke doelgroepen te bereiken. Bij veranderingen is het van belang dat medewerkers op de hoogte worden gehouden. Ze moeten aangesproken worden op kennis, houding en gedrag. Kies daarom voor een multimediale aanpak. Gebruik schriftelijke, virtuele en mondelinge communicatie afzonderlijk of in combinatie met elkaar. Met name voor het kennisaspect is het van belang dat mensen de veranderingen op hun gemak kunnen bestuderen en later nog eens terug kunnen lezen. Om de houding en het gedrag van de medewerkers te beïnvloeden is communicatie een goed middel. Dit kan door het houden van bijeenkomsten of door het inzetten van digitale middelen. Wanneer het gaat om het verspreiden van kennis (objectieve feiten) kan gebruik gemaakt worden van de massamedia. Dit zijn de communicatiemiddelen die iedere medewerker ontvangt.

De boodschap in de communicatie, die gemeente Overbetuwe moet overbrengen aan haar medewerkers, zou als volgt kunnen luiden:

Het intranet is een volwaardig intern communicatiemiddel voor en door medewerkers. Je kunt er informatie halen en brengen. Het is een belangrijke interne informatiebron voor alle medewerkers van de gemeente.

De rol van de MT is hierbij van groot belang. Van hen wordt verwacht dat zij medewerkers motiveren en vooral ook dat zij voorbeeldgedrag tonen. Hierbij is het essentieel dat de MT tijdig worden betrokken; daarmee kan een positief effect bereikt worden en een actieve houding. Hoe dit gedaan kan worden is bij paragraaf 5.4 van het communicatieplan (bijlage 4) terug te vinden

Ook de rol van de intranetredacteurs is belangrijk. Van hen wordt verwacht dat ze gaan meedenken in het proces, content leveren, het intranet actueel houden, dat zij medewerkers motiveren en vooral ook dat zij voorbeeldgedrag tonen. Hierbij is essentieel dat de intranetredacteurs vroegtijdig betrokken worden het proces. Daarmee kan een positief effect bereikt worden en een actieve houding. Zie paragraaf 5.3 van bijlage 4 'Communicatieplan' hoe dit het best gedaan kan worden.

13 Aan welke eisen moet het nieuwe intranet van gemeente Overbetuwe voldoen

13.1 De nieuwe organisatiestructuur

De navigatiestructuur moet aansluiten bij de nieuwe organisatiestructuur. Hiervoor moet het intranet voldoen aan de volgende eisen:

- De navigatiestructuur onder Smoelenboek moet gebaseerd worden op de nieuwe organisatiestructuur
- De navigatiestructuur onder Organisatie moet gebaseerd worden op de nieuwe organisatiestructuur
- Teksten moeten aansluiten bij de nieuwe organisatiestructuur

13.2 De wensen van de organisatie

Om het intranet aan te laten sluiten bij de wensen van de organisatie moet het aan zeven eisen voldoen. Het intranet moet:

- gebaseerd zijn op een consistent ontwerp
- de werkprocessen ondersteunen
- plaatsonafhankelijk zijn
- een goede vindplaats zijn voor informatie
- actueel zijn
- real time communicatie ondersteunen
- gebruik van een Single sign-on

Om het intranet een succes te laten worden moet gemeente Overbetuwe ook aan een aantal eisen voldoen. Gemeente Overbetuwe moet:

- een beleid ontwikkelen voor intranet, kennismanagement, het Nieuwe Werken en samenwerken
- draagvlak creëren bij de medewerkers
- duidelijke spelregels afspreken met betrekking tot het gebruik van het intranet
- ontwikkeling op basis van input vanuit de organisatie
- medewerkers begeleiden met het gebruiken van het intranet
- het contentbeheer realiseren
- extra aandacht besteden aan het live gaan

13.3 De wensen van haar medewerkers

Om aan de wensen van de medewerkers met betrekking tot het intranet moet gemeente Overbetuwe:

- De dissatisfiers, die uit de intranetonderzoeken naar voren kwamen, weg werken.
- De wensen met betrekking tot functies voor het intranet toevoegen

Om het intranet te laten slagen bij de medewerkers moet gemeente Overbetuwe apart nog aan enkele eisen werken:

Twijfels en vragen wegnemen

- Medewerkers aansporen tot gebruik
- Rekening houden met de medewerkers die veel onderweg zijn, zoals de buitendienst

13.4 Wat zijn de wensen van de medewerkers van gemeente Overbetuwe met betrekking tot het intranet?

Het is belangrijk dat medewerkers op de hoogte worden gehouden van aankomende veranderingen met betrekking tot het intranet. Om gemeente Overbetuwe hierbij zo goed mogelijk te ondersteunen is een communicatieplan opgesteld. Deze is in bijlage 4 'Communicatieplan' opgenomen.

14 Bronnenlijst

Boeken

Bertrams, J. (1999). De Kennisdelende Organisatie. Kunst & praktijk van het hergebruik van kennis, Schiedam: Scriptum.

Brandsma, R. (2007). Een eerste opstap naar Intranet als praktisch communicatiemiddel. Kluwer, Alphen aan den Rijn.

Burns, A. C., Bush, R. F. (2006). Principes van marktonderzoek: toepassingen met SPSS Pearson Education

Chaffey, D. (2004). E-business en e-commerce: een managementperspectief. Pearson Education. Citaat: Saunders (2002), pp. 459.

Depassé, D. & Roi, E. I. (2009). 15 praktijkverhalen over kennismanagement. Den Haag: Essentials.

Hendriks, W. (2004). Handboek intranet: Een praktische gids voor overheid, non-profit en Bedrijfsleven. Sdu uitgevers, Den Haag.

Hoogendoorn, M (2008). Communicatieonderzoek: een strategisch instrument. Centraal Boekhuis.

Huysman, M. & Wit, D. de (2000). Kennis delen in de praktijk: vergaren, uitwisselen en ontwikkelen van kennis met ICT. Assen: Van Gorcum

Jalink, B. & Olsthoorn, P. (1998). Dialoog via Intranet. Kluwer, Alphen aan den Rijn.

Koeleman, H. (2003). Interne communicatie als managementinstrument. Kluwer, Alphen aan den Rijn.

Koeleman, H. (2009). Twitteren op je werk: en andere social media voor interne communicatie. Kluwer

Koeleman, H. & Delden, M. van & Hasselt, J-J. van & Vorst, L. van de (2002). Intranet voor de communicatieprofessional: Een handleiding voor de opzet en verbetering van intranet in organisaties. Kluwer, Alphen aan den Rijn.

Reijnders, E. (2006) Basisboek Interne Communicatie: Aanpak en achtergronden. Van Gorcum, Assen.

Ruijter, L. de. (2007). Intranet werkt!. Alblasterdam: Dutch University Press BV.

Rapporten

Coyne, K. (2003). Intranet Usability Guidelines. Based on usability studies of 27 corporate intranets. Nielsen Norman Group Report Series.

Draft International Standard (DIS) 9241-11 (1997). Ergonomic Requirements for office work with visual display terminals. Part 11: Guidance on Usability, International Standards Organisation, Geneva, Switzerland.

Jansen, R. (2010). Web 2.0, de killerapp voor uw intranet?; Web 2.0 - oude wijn in nieuwe zakken? Of de redding van je intranet?. Winkwaves.

Kuipers, B. & Brummelman, A. & Bogers, E. & Vanieuwenhuyse, B. (2003). Lerende logistiek, TNO Inro Rapport

McConnell. J. (2004). Global Intranet Trends rapport. NetStrategy, JMC.

Global Intranet Trends rapport biedt diepgaand inzicht in wat er gebeurt in de "intranet wereld" binnen organisaties op basis van een jaarlijkse wereldwijde enquête. De enquête en het verslag worden beheerd door Jane McConnell.

Rapporten

Ministerie van Binnenlandse zaken en Koninkrijksrelaties (2011). Het Nieuwe Werken bij het Rijk. Citaat Volberda, H.W. (2011), professor aan Erasmus Universiteit Rotterdam.

Straver, F. & Postma, H. (2009). Intranet Monitor 2009; Intranet is het hoofdingrediënt in de middenmix, Interne communicatie. Entopic

Artikelen

Aalberts, S.(2006). De weg naar een effectief intranet. Jingle Minds. Bekeken: 8 januari 2011, op http://www.jungleminds.nl/publicaties/artikelen/de_weg_naar_een_effectief_intranet

Blakely, B. (2003). Five ways to improve your intranet's usability. TechrePublic. Gebruikt: 5 februari 2011 op <http://www.techrepublic.com/article/five-ways-to-improve-your-intranets-usability/1060307>

Velzen, F. van (2008). Als intranet maar effectief. VKBanen. Bekeken op: 9 februari 2011, op <http://www.vkbanen.nl/banen/artikel/Als-intranet-maar-effectief-is-/102629.html>
Gebruikt: citaat van, internetspecialist en directeur Entopic, Theo Hylkema (2008). Intranet monitor 2009.

Websites

Alles over Marktonderzoek. (n.d.). Kwantitatief onderzoek → online onderzoek. Bekeken: 5 januari 2011 op <http://www.allesovermarktonderzoek.nl/Extra/steekproef.aspx>

Frankwatching. (n.d.). Het intranet: Laten we een nieuwe naam verzinnen. Gebruikt: 26 januari 2011 op <http://www.frankwatching.com/archive/2011/02/04/het-intranet-laten-we-een-nieuwe-naam-verzinnen/#ixzz1IkZAGZRo>

Jakob Nielsen's Alertbox (2003). Usability 101: Introduction to Usability. Bekeken: 27 februari 2011 op <http://www.useit.com/alertbox/20030825.html>

Studentenenquete.nl. (n.d.). Online enquête. Gebruikt: 10 februari 2011 tot heden op www.studentenenquete.nl

TU Delft (2009). Single Sign-on. Bekeken: 27 januari 2011 op <http://www.tudelft.nl/live/pagina.jsp?id=cabdfacb-9b20-441a-8313-6361b34d7382&lang=nl>

Bijlage

15 Bijlage

De bijlagen bij dit rapport bestaan uit vijf losse rapporten. Deze worden ook als rapport vorm in de bijlage geplaatst.

Bijlage 1: Plan van aanpak

Bijlage 2: Theoretisch kader

Bijlage 3: Intranetonderzoek

Bijlage 4: Communicatieplan

Bijlage 5: Functioneel ontwerp

Bijlage 6: Voorbeeld usability test

Plan van aanpak Afstudeeropdracht

gemeente **Overbetuwe**



1 Inleiding

Om de afstudeeropdracht in goede banen te leiden is een plan van aanpak opgesteld. In dit plan wordt een beschrijving gegeven van de stageorganisatie, gemeente Overbetuwe. Vervolgens wordt in gegaan op de opdracht die gemeente Overbetuwe heeft opgesteld. Daarna wordt een korte beschrijving gegeven van de opzet van de stageopdracht. Hierin worden de onderzoeksvragen en deelvragen behandeld. Maar ook de doelgroepen en betrokken partijen worden in dat hoofdstuk behandeld. En daarna volgt een beschrijving van het onderzoeksverloop en een korte toelichting van de onderzoeken die gebruikt gaan worden.

2 Inhoudsopgave

1	Inleiding	1
2	Beschrijving van gemeente Overbetuwe	3
2.1	Naam en Vestigingsplaatsen	3
2.2	Korte historische ontwikkeling van de gemeente Overbetuwe	3
2.3	Juridische structuur en invulling hiervan	4
2.3.1	De Gemeenteraad	4
2.3.2	College van B&W	4
2.3.3	De Directie	4
2.3.4	De Raadscommissie	4
2.3.5	Het Presidium	5
2.4	Structuur van de organisatie	5
2.5	De nieuwe organisatiestructuur	6
2.6	De communicatieafdeling	6
2.7	Communicatieklimaat	7
2.7.1	Toekomstig beeld	7
2.8	Stijl van leidinggeven	7
2.8.1	Welke leiderschapsstijl	7
2.8.2	Het effect van de nieuwe organisatiestructuur	7
3	De opdracht	8
3.1	Aanleiding en eisen voor het aanpassen van het intranet	8
3.1.1	De nieuwe organisatiestructuur	8
3.1.2	Wensen van de organisatie	8
3.1.3	Wensen van de medewerkers	8
3.1.4	Communicatieplan	8
4	Opzet stageopdracht	9
4.1	Onderzoeksvragen	9
4.2	Doelgroep	9
4.3	Betrokken partijen	9
4.4	Onderzoeksverloop	10
4.4.1	Fase 1: Een analyse maken van de omgeving	10
4.4.2	Fase 2: Adviseren over communicatiebeleid voor de organisatie	10
4.4.3	Fase 3: Adviseren over communicatieconcepten	10
4.4.4	Fase 4: In- en externe communicatie aansturen	11
5	Planning	12
6	Verantwoording Onderzoek	13
6.1	Intranetonderzoek medewerkers buitendienst	13
6.2	Intranetonderzoek medewerkers binnendienst	13
6.3	Intranetonderzoek gemeentes	13
6.4	Literatuuronderzoek	13
6.5	Groepsdiscussie via wiki	13

3 Beschrijving van gemeente Overbetuwe

3.1 Naam en Vestigingsplaatsen

De gemeente Overbetuwe kent meerdere locaties. Hieronder vindt u een beschrijving van de vestigingsplaatsen.

- **Gemeentehuis Andelst**
In het gemeentehuis in Andelst zijn uitsluitend de afdelingen Ruimtelijke Ordening, Bouwen Wonen en Milieu en Openbare Ruimte gevestigd. Hier kunt u terecht voor onder andere bouwvergunningen.
- **Het Ambtshuis Elst**
In het Ambtshuis is de afdeling Financiën gevestigd en komt de Ondernemingsraad bijeen.
- **Gemeentehuis Elst**
In het gemeentehuis in Elst zijn de overige afdelingen en het college van B&W en de publieksbalies gevestigd, en vergaderd de gemeenteraad. De afdeling BMO met daarbij team Communicatie, waar ik stage loop, zijn ook in het gemeentehuis in Elst gevestigd.
- **Gemeentewerf Elst**
De buitendienst van de afdeling openbare Ruimte is gevestigd op de gemeentewerf in Elst en staat onder leiding van een bedrijfsleider. Bij de buitendienst zijn vijf medewerkers “binnen” op het kantoor van de Werf werkzaam. Zij voeren stafwerkzaamheden uit. Ook is er een uitvoerder en een assistent-uitvoerder. De overige 36 medewerkers zijn werkzaam in de volgende taakvelden: groen, wegen, riolering, de milieustraat en de werkplaats.
- **Milieustraat Andelst**
Op de milieustraat in Andelst kunnen bewoners van gemeente Overbetuwe (chemisch)afval afvoeren.
- **Sportcentrum de Helster**
De Helster is het sportcentrum van de gemeente.

3.2 Korte historische ontwikkeling van de gemeente Overbetuwe

Overbetuwe is een jonge gemeente van 45.583 inwoners (1 jan. 2010) in hartje Gelderland, ontstaan uit de samenvoeging van de gemeenten Elst, Heteren en Valburg op 1 januari 2001. Ieder van deze gemeenten heeft zijn eigen historie meegebracht in deze nieuwe gemeente. Aan de noordzijde wordt de gemeente begrenst door de Neder-Rijn, aan de zuidzijde door de Waal en midden door de gemeente stroomt de Linge.

De gemeente Overbetuwe bestaat uit 11 kernen: Andelst, Driel, Elst, Hemmen, Herveld, Heteren, Oosterhout, Randwijk, Slijk-Ewijk, Valburg en Zetten. Omdat het een groot gebied beslaat en om op de hoogte te blijven van ontwikkelingen uit de diverse kernen zijn dorpsraden en voor Elst enkele wijkplatforms in het leven geroepen.

3.3 Juridische structuur en invulling hiervan

De ambtelijke organisatie van de gemeente Overbetuwe bestaat uit 10 afdelingen, die worden aangestuurd door de directie. Daarboven staan het college van B&W en de gemeenteraad. Er bestaat ook nog een concernstaf ter ondersteuning van de directie en de griffie (geen onderdeel van de ambtelijke organisatie) ter ondersteuning van de gemeenteraad.

3.3.1 De Gemeenteraad

De gemeenteraad vertegenwoordigt de burger van de gemeente Overbetuwe. Iedere vier jaar worden de raadsleden gekozen door de burgers. Deze gekozen raadsleden besturen de gemeente vier jaar lang. De gemeenteraad benoemt vervolgens de wethouders. De wethouders voeren het beleid uit dat door de gemeenteraad wordt bepaald. De gemeenteraad voert dus niet zelf het beleid uit, maar controleert of het College van Burgemeester en Wethouders (B&W) datgene doet wat de raad wil. Daarmee is de gemeenteraad de vertegenwoordiging van de inwoners van de gemeente en de controleur van het College. De gemeenteraad vergadert één keer per maand. De burgemeester zit de raadsvergadering voor, maar heeft zelf geen stemrecht. Verder is bij iedere raadsvergadering de griffier aanwezig. De griffie zorgt ervoor dat de raadsleden de juiste vergaderstukken hebben en dat er een besluitenlijst wordt opgesteld. De vergaderingen zijn voor iedereen toegankelijk. De gemeenteraad bestaat uit 27 leden, verdeeld over 7 politieke partijen. Deze partijen zijn: CDA met 7 zetels, Gemeente Belangen Overbetuwe met 5 zetels, VVD met 5 zetels, D66 met 5 zetels, PvdA met 4 zetels, Groenlinks met 2 zetels en de Christenunie met 1 zetel.

3.3.2 College van B&W

Het College van Burgemeester en Wethouders (B&W) is het dagelijks bestuur van de gemeente. Het College vergadert wekelijks, deze vergaderingen zijn niet openbaar. Het Overbetuwse College bestaat uit de burgemeester en vier wethouders. Aan het begin van de ambtstermijn van de wethouders wordt door de burgemeester en de wethouders bepaald welke wethouder met welke taak wordt belast. De burgemeester is door de Kroon benoemd voor 6 jaar. Als die 6 jaar om zijn, volgt vaak een herbenoeming. De burgemeester vormt het 'scharnier' tussen de Gemeenteraad en het College, omdat zij van beide bestuursorganen de voorzitter is. Zij is onder andere verantwoordelijk voor de portefeuille 'Openbare orde' en 'Veiligheid' (politie en brandweer). Daarnaast vertegenwoordigt zij de gemeente in allerlei aangelegenheden.

3.3.3 De Directie

Gemeente Overbetuwe is georganiseerd volgens een directiemodel met een eenhoofdige ambtelijke leiding, een gemeentesecretaris. De directie krijgt ondersteuning vanuit het stafteam Planning en Control. Onder de directie zijn tien afdelingen gepositioneerd. Deze afdelingen zijn geformeerd rond samenhangende taken. De leiding van deze afdelingen is in handen van integraal verantwoordelijke afdelingshoofden.

De directie is belast met en verantwoordelijk voor de ondersteuning van het bestuur, de ambtelijke taken op concernniveau en het management van de gemeentelijke organisatie. De gemeentesecretaris is eindverantwoordelijk voor het functioneren van en de besluitvorming binnen de directie. Bovendien is de gemeentesecretaris eindverantwoordelijk voor het functioneren van de gehele organisatie.

Tot de aandachtsgebieden van de directie behoren de afdelingen en specifieke beleidsthema's of projecten op concernniveau. Daarnaast heeft de directie een aantal specifieke taken:

- Ontwikkeling visie, doelen en strategie;
- Organiseren integraliteit;
- Monitoring beleidseffectiviteit;
- Conditioneren van de organisatie.

3.3.4 De Raadscommissie

De onderwerpen die in de gemeenteraad aan de orde komen, worden meestal eerst besproken in een raadscommissie. Een commissie heeft namelijk minder leden en kan daardoor dieper op het onderwerp ingaan. Een raadscommissie bekijkt of het onderwerp goed genoeg is voorbereid om in de gemeenteraad behandeld te worden. In de commissie wordt ook bekeken welke partijen voor of tegen de voorstellen zijn. Als alle partijen dezelfde mening hebben, hoeft het onderwerp niet meer te worden besproken in de gemeenteraad en wordt het voorstel een hamerstuk. Dat wil zeggen dat het voorstel zonder (raads)discussie vooraf wordt aangenomen. De vergaderingen van de commissies zijn openbaar. Tijdens deze commissievergadering kunnen bewoners van gemeente Overbetuwe hun mening geven over een onderwerp.

In de gemeente Overbetuwe zijn er drie raadscommissies, elke raadscommissie behandelt andere onderwerpen. Er zijn twee commissies op thema: Ruimte en Burger. Naast het voorbereiden van besluitvorming in de raad, evalueren zij ook het uitgevoerde beleid van het College dat binnen 'hun' thema past.

- **De commissie Burger:**
behandelt onderwerpen die te maken hebben met het sociale en maatschappelijk 'leven', zoals onderwijs, werk & inkomen, sport etc.
- **De commissie Ruimte:**
vergadert over voorstellen over de inrichting van de gemeente, zoals milieu, bestemmingsplannen, verkeer & vervoer, etc.
- **De commissie Gemeentebrede en/of financiële zaken:**
behandelt onderwerpen die de thema's 'overstijgen' en de gehele gemeente als zodanig raken. Voorbeelden zijn de voorjaarsnota en de kadernota handhaving.

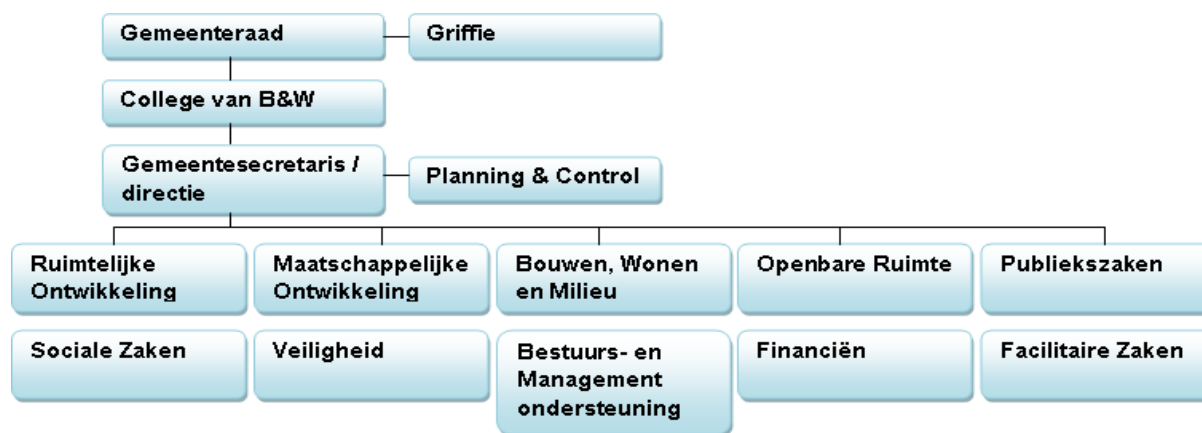
In elk van de drie raadscommissies zitten twee vertegenwoordigers per raadsfractie. De commissie wordt voorgezeten door een raadslid dat geen lid is van de commissie en dus ook geen stemrecht heeft. Daarnaast heeft elke commissie een vaste commissiegriffier, die zorgt voor de agenda's, vergaderstukken en verslagen.

3.3.5 Het Presidium

Het raadspresidium bestaat uit alle voorzitters van de raadscommissies en de plaatsvervangend voorzitter van de raad. Adviseurs voor het presidium zijn de burgemeester en de griffier. De griffier is ook secretaris van het presidium. Het presidium bepaalt wat er op de agenda's van de commissies en raad komt. In principe vergadert het presidium minimaal eenmaal per maand, waarbij de agenda van de raadscommissies voor de volgende maand aanbod komt en de raadsagenda van dezelfde maand. Alle stukken (inclusief het raadsvoorstel en raadsbesluit) moeten al tijdig bij de griffie in handen zijn, zodat het presidium op basis van volledige informatie kan beslissen over de voorliggende agenda's.

3.4 Structuur van de organisatie

De ambtelijke organisatie, zoals hij momenteel is, wordt aangestuurd door de gemeentesecretaris (de directie). De dienstverlenende afdelingen zijn Publiekszaken en Sociale Zaken. De interactieve en regisserende afdelingen zijn Ruimtelijke Ontwikkeling, Maatschappelijke Ontwikkeling en Bouwen Wonen en Milieu. De participatieve afdeling is Openbare Ruimte en de interne ondersteunende afdelingen zijn Bestuurs- en Managementondersteuning, Financiën, Facilitaire Zaken en Veiligheid. En tot slot heb je nog de Griffie en de Concernstaf.

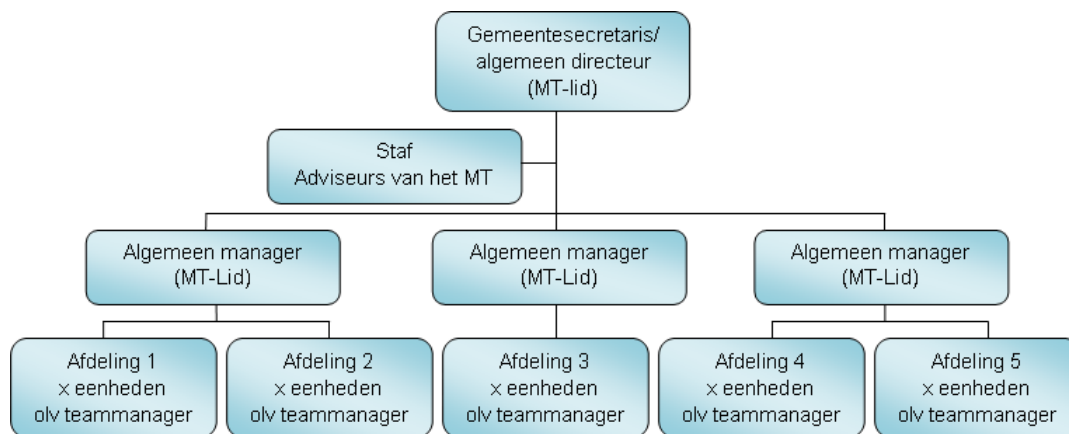


Met de nieuwe organisatiestructuur zal hierin het één en andere veranderen.

3.5 De nieuwe organisatiestructuur

Gemeente Overbetuwe is bezig met het doorontwikkelen van de organisatie. Er is een betere centrale sturing van de organisatie nodig. Er komt een eenhoofdige directie (de secretaris) en een Managementteam (MT). Het MT bestaat uit vier leden, inclusief de gemeentesecretaris. De gemeentesecretaris heeft de hiërarchische aansturing van de algemeen managers en het stafbureau. Het MT stuurt als geheel de organisatie aan op strategie, beleid en bedrijfsvoering. Het MT wordt ondersteund door een kleine stafunit met daarin de controlefunctie, een bestuursadviseur, een organisatieadviseur. Het MT stuurt de organisatie als geheel op strategisch niveau aan. De werkeenheden van de organisatie zijn op taakveld bijeen gebracht. Er is flexibiliteit in de vorming van eenheden in relatie tot ontwikkelingen als regionalisering, taakuitbreiding, samenwerking. Logische samenhang is daarbij belangrijker dan uniformiteit.

De eenheden zijn gegroepeerd in een aantal afdelingen. Er zijn vijf afdelingen benoemd: ontwikkeling, realisatie, beheer, gemeentewinkel en interne service. Iedere afdeling bestaat uit een aantal teams, waarbij ieder team aangestuurd wordt door een teammanager. Ieder MT-lid (algemeen manager) stuurt één of twee afdelingen aan. Naast deze "verticale" sturing (van boven naar onder), is er ook nog aansturing vanuit het MT dwars door de organisatie heen: "horizontale sturing" op thema's. Een onderwerp kan een thema zijn omdat het veel politieke of bestuurlijke aandacht krijgt of omdat er grote risico's aan verbonden zijn. Thema's kunnen van tijd tot tijd wisselen.



Omdat ik stage loop op de communicatieafdeling wordt daar nu kort op in gegaan.

3.6 De communicatieafdeling

Team Communicatie valt onder de afdeling Bestuurs- en Management Ondersteuning (BMO) en straks onder team Advies van de afdeling Interne Service. Het gaat hier om een ondersteunende afdeling. Binnen de afdeling BMO zijn de volgende zelfsturende ondersteunende teams gevormd:

- Bestuurlijke en Juridische Zaken,
- Personeel & Organisatie,
- Communicatie,
- Salarisbureau en Management assistentie.

Team Communicatie

Bij Communicatie werken in totaal drie seniors beleidsmedewerkers, drie medewerkers, drie dorps- en wijkcoördinatoren en één medewerker Kabinet en Protocol. De belangrijkste taak van team Communicatie is het ondersteunen en adviseren van het College van B&W en de afdelingen. Team Communicatie bepaalt ook een deel van het beleid van de organisatie. Voorbeelden zijn: het communicatiebeleid, interactief werken en de huisstijl. Werkzaamheden van team Communicatie zijn bijvoorbeeld het onderhouden van de website en het intranet van gemeente Overbetuwe, het organiseren van informatieavonden voor bewoners of medewerkers. Verder stelt het team communicatieplannen op voor verschillende projecten en redigeert teksten van andere afdelingen voor folders en nieuwsbrieven. Maar ook het schrijven van persberichten valt onder de werkzaamheden van team Communicatie. Verder wordt het team regelmatig opgebeld door de pers met vragen over een actueel onderwerp. Op basis van deze informatie wordt door de krant een artikel geschreven.

3.7 Communicatieklimaat

Gemeente Overbetuwe heeft een hele informele en open cultuur. Binnen de organisatie wordt getutoyeerd en heerst er een 'open deur cultuur'. Dit laatste houdt in dat alle deuren open staan, tenzij men niet gestoord wil worden. Medewerkers kunnen hierdoor bij elkaar binnen lopen met vragen of gewoon voor een praatje. Daarbij werken de afdelingshoofden gewoon tussen de medewerkers van hun afdeling. Hierdoor zijn de afdelingshoofden toegankelijk en is de drempel om daar naar toe te gaan erg laag. Hetzelfde geldt voor de directie, de wethouders en de burgemeester. Een ander voorbeeld van die openheid en informele benadering is dat de printers en de koffieautomaat op de gang staan. Hierdoor voelt de sfeer op een afdeling opener en informeler. Medewerkers komen elkaar sneller tegen en zijn makkelijker te benaderen, ook voor informele gesprekken.

3.7.1 Toekomstig beeld

Nadelig voor het creëren van een gezamenlijke organisatiecultuur is dat de afdelingen verdeeld zijn over verschillende vestigingen. Per vestiging heerst een open en informele cultuur, echter voelt deze per vestiging anders aan. Gemeente Overbetuwe wil één hechte organisatie worden o.a. daarom wordt er in 2013 gestart met de bouw van het nieuwe gemeentehuis, het Huis der Gemeente. De gemeente kan zo veel efficiënter en financieel aantrekkelijker werken. Zodra het nieuwe Huis der Gemeente in gebruik genomen kan worden zal de organisatiecultuur van gemeente Overbetuwe veranderen. Gemeente Overbetuwe wil dat de organisatiecultuur nog opener gaat worden. Dit wil gemeente Overbetuwe stimuleren door alle afdelingen in één gebouw samen te brengen. In het nieuwe Huis der Gemeente komen verschillende flexplekken, kleine overleg ruimtes, stilte ruimtes, grote overleg ruimtes.

3.8 Stijl van leidinggeven

Gemeente Overbetuwe heeft 10 afdelingen met ieder een eigen afdelingshoofd. Ieder afdelingshoofd is aanspreekpunt voor verschillende teams. Het afdelingshoofd besteedt tijd aan zijn/haar medewerkers om problemen en vragen op te lossen. Er bestaat geen kloof tussen de medewerkers en het afdelingshoofd. Daarbij stellen medewerkers, samen met hun afdelingshoofd, een werk- en ontwikkelingsplan op. Hiermee wordt geprobeerd de medewerkers te motiveren om zichzelf te ontwikkelen en zo steeds verder te groeien.

3.8.1 Welke leiderschapsstijl

Als gekeken wordt naar de stijl van leidinggeven van een afdelingshoofd blijkt dat niet elke afdelingshoofd dezelfde stijl toepast. De situationele stijl¹ is de meest overheersende leiderschapsstijl binnen de organisatie. Binnen gemeente Overbetuwe heerste een sterk taakgerichte², maar ook een sterk relatiegerichte leiderschapsstijl. Bij deze leiderschapsstijlen is een goede communicatie van groot belang. Binnen gemeente Overbetuwe wordt veel gebruik gemaakt van formele communicatie, maar zeker ook veel van informele communicatie.

3.8.2 Het effect van de nieuwe organisatiestructuur

Met het oog op de nieuwe organisatiestructuur veranderen enkele dingen. Nu worden de medewerkers aangestuurd door mensen met specifieke vakkennis. Er komen vier op elkaar lijkende managers, met vrijwel dezelfde leiderschapsstijl. De algemeen managers zijn hiërarchisch leidinggevende van de teammanagers. Leidinggeven gebeurt horizontaal, dit met betrekking tot waarneming in leidinggevende en sturende taken en bevoegdheden. Het MT is uit op een sterke samenhang tussen de visie op de werkstijl die van medewerkers en de daarbij horende stijl van leidinggeven. Er wordt van medewerkers een taakvolwassenheid verwacht, die zich uit in proactief gedrag, zelfstandigheid en een professionele, zakelijke houding. De stijl van leidinggeven die daarbij past is coachend/situationeel. Dus er wordt een stijl toegepast die in de context van de medewerker(s) het meest effectief is.

¹ Communicatie in organisaties: cultuur, stijl en leidinggeven; Marly Bos, Jan Mastenbroek (1998), pag. 73

² Marcus en Van Dam, Een praktijkgerichte benadering van Management en Organisatie, 2003

4 De opdracht

Wat is de opdracht vanuit de stageorganisatie?

Gemeente Overbetuwe is bezig met een reorganisatie en dit brengt heel wat veranderingen met zich mee. Een hele nieuwe organisatiestructuur is hier een goed voorbeeld van. Het intranet moet aansluiten bij de veranderingen van de organisatie. Aangezien dan toch aan het intranet gesleuteld moet worden kan dit beter gelijk goed gebeuren. Daarom moet het intranet rekening houden met de nieuwe mogelijkheden van het intranet en bij de wensen van de medewerkers.

Gemeente Overbetuwe heeft hierbij de volgende doelstelling geformuleerd:

Stel eisen samen waaraan het intranet moet voldoen wil het aansluit bij de nieuwe organisatiestructuur en de nieuwe ontwikkelingen op het gebied van intranet. Daarbij dient gezorgd te worden dat het intranet aansluit bij de wensen van de medewerkers.

Hierbij zijn de volgende opdrachten opgesteld:

1. Geef advies over eisen waaraan het intranet moet voldoen wil het aansluiten bij:
 - a. nieuwe organisatiestructuur
 - b. de wensen van de organisatie
 - c. de wensen van haar medewerkers
2. Geef advies over hoe de communicatie over het nieuwe intranet het best ingevuld kan worden.

Adviesvraag 1

Aan welke eisen moet het intranet voldoen wil het aansluiten bij de nieuwe organisatiestructuur, de wensen van de organisatie en haar medewerkers

Adviesvraag 2

Geef advies over hoe de communicatie over het nieuwe intranet het best ingevuld kan

4.1 Aanleiding en eisen voor het aanpassen van het intranet

Er zijn drie belangrijke aanleidingen voor het ontstaan van deze opdracht. Dit zijn de organisatieontwikkelingen, de komst van het nieuwe gemeentehuis en de ontwikkelingen van web 2.0. Daarnaast heeft gemeente Overbetuwe zelf enkele ideeën om het intranet te moderniseren. Hieronder wordt per opdracht de aanleiding en de eisen beschreven.

4.1.1 De nieuwe organisatiestructuur

De belangrijkste aanleiding voor het aanpassen van het intranet is dat gemeente Overbetuwe aan het reorganiseren is. In 2010 is gemeente Overbetuwe begonnen met het opzetten van een geheel nieuwe organisatiestructuur, welke in december 2011 wordt ingevoerd. Zodra deze nieuwe organisatiestructuur wordt toegepast sluit het intranet niet meer aan bij de organisatie.

4.1.2 Wensen van de organisatie

Gemeente Overbetuwe heeft enkele eisen voor het intranet. Het intranet moet voldoen aan de belangrijkste algemene eisen voor een goed intranet. Daarbij moet het voldoen aan de usability eisen en ondersteuning bieden bij kennismanagement, het Nieuwe werken en samenwerken.

4.1.3 Wensen van de medewerkers

Gemeente Overbetuwe heeft als enige eisen meegegeven dat het intranet rekening moet houden met de wensen van de medewerkers. Over de wensen van de medewerkers zijn nog geen gegevens bekend, die zal eerst onderzocht moeten worden.

4.1.4 Communicatieplan

Naast een advies over eisen voor het intranet is door gemeente Overbetuwe gevraagd hoe zij de communicatie over het nieuwe intranet het best kunnen invullen. Hiervoor dient een communicatieplan opgesteld te worden.

5 Opzet stageopdracht

5.1 Onderzoeksvragen

Voor er een gedegen advies geschreven kan worden voor een nieuwe intranet dienen verschillende punten worden uitgezocht. Door de onderstaande deelvragen te beantwoorden wordt het mogelijk een advies te geven over de vragen: *‘Aan welke eisen moet het intranet voldoen wil het aansluiten bij de nieuwe organisatiestructuur en wensen van de organisatie en haar medewerkers?’*

En: *‘Hoe kan het nieuwe intranet het best geïmplementeerd worden in de organisatie?’*

Deelvragen:

Wat is intranet?

- Aan welke voorwaarden moet het intranet voldoen?
- Welke nieuwe ontwikkelingen zijn er voor het intranet?
- Wat is de visie op het intranet vanuit gemeente Overbetuwe?

Hoe kan kennismanagement deel uitmaken van het intranet?

- Welke mogelijkheden biedt het intranet voor kennismanagement?
- Welke visie heeft gemeente Overbetuwe op kennisdeling en – ontwikkeling?

Hoe kan samenwerking ondersteund worden door het intranet?

- Welke mogelijkheden biedt het intranet voor samenwerking?
- Welke visie heeft gemeente Overbetuwe over samenwerking via intranet?

Hoe kan het intranet het ‘Nieuwe werken’ ondersteunen?

- Welke mogelijkheden biedt het intranet voor het ‘Nieuwe Werken’?
- Welke visie heeft gemeente Overbetuwe op het ‘Nieuwe werken’.

Welke functies moet het intranet vervullen?

- Welke visie heeft gemeente Overbetuwe op het toekomstige intranet?
- Wat wil gemeente Overbetuwe bereiken met het intranet?
 - ❖ Groepsinterview intranetredacteurs
 - ❖ Gesprek met begeleider
- Welke visie hebben de medewerkers op het toekomstige intranet?
 - ❖ Enquête medewerkers

5.2 Doelgroep

Het intranet van de gemeente kent de volgende doelgroepen:

- Algemeen managers
- Teammanagers
- Intranetredacteurs
- Medewerkers van de binnendienst
- Medewerkers van de buitendienst

5.3 Betrokken partijen

Het projectteam bestaat uit:

Elisabeth Stoeten	Team Communicatie
Goedele van den Broek	Team I&A
Desiree Wijgerse	Afd. RO
Maurice Willems	Afd. Financiën
Herman Schimmel	Team Communicatie, projectleider, begeleider
Franciska van den Berg	Stagiaire team Communicatie

5.4 Onderzoeksverloop

De stageopdracht is een grote opdracht die uit verschillende fases bestaat. Elke fase moet doorlopen worden om de opdracht goed af te kunnen ronden.

5.4.1 Fase 1: Een analyse maken van de omgeving

De omgevingsanalyse van gemeente Overbetuwe bestaat uit de volgende aspecten:

- *Analyse gemeente Overbetuwe*
Het gaat hierbij om informatie over de organisatiestructuur, de organisatiecultuur en de stijlen van leidinggeven, etc. Het doel: inzicht krijgen in de organisatie.
- *Literatuuronderzoek naar het intranet, met het 'Nieuwe Werken' en sociale media, etc.*
Na de analyse wordt er gestart met het onderzoek naar het intranet. Het gaat om een literatuuronderzoek naar de mogelijkheden en ontwikkelingen van het Intranet, zoals web 2.0. Maar ook onderzoek naar de mogelijkheden van intranet voor kennismanagement en het 'Nieuwe Werken'. Het doel: inzicht krijgen in de mogelijkheden van het intranet.
- *Discussie met het projectteam via de Wiki*
Een wiki is een online mogelijk om samen te werken, te discussiëren en bestanden te bewerken. Het doel: eenvoudig en snel samenwerken, nieuwe ideeën te generen en tot een gezamenlijk standpunt te komen.
- *Intranetonderzoek bij medewerkers*
Daarbij wordt er een intranet tevredenheidsonderzoek gehouden onder de medewerkers. Met als doel: onderzoeken wat de wensen en behoefte van de medewerkers zijn voor het intranet. Hierbij wordt er een splitsing gemaakt in medewerkers op kantoor en medewerkers in de buitendienst. De medewerkers in de buitendienst hebben weinig toegang tot het intranet, dus die ervaren het intranet op een hele andere manier en verwachten daardoor ook andere dingen van het intranet.

De uitkomsten van deze analyse bieden aan basis voor de volgende fase, het schrijven van het intranet advies.

5.4.2 Fase 2: Adviseren over communicatiebeleid voor de organisatie

Het intranetadvies bevat de volgende aspecten:

- *Het intranetadvies*
Het advies voor het aanpassen van het intranet geeft antwoord op de eerste adviesvragen: *'Aan welke eisen moet het intranet voldoen, wil het aansluiten bij de nieuwe organisatiestructuur en wensen van de organisatie en haar medewerkers?'*
- *Een interactieve middelen beleid voor het intranet*
Het gebruik van interactieve vormen is één van de voorwaarden bij het opzetten van een nieuw intranet. Om het gebruik hiervan in goede banen te leiden wordt hiervoor een beleid opgesteld.
- *Een kennismanagementbeleid voor het intranet*
Kennisdeling en -ontwikkeling is een voorwaarde voor het nieuwe intranet. Maar om dit goed te kunnen inbedden in de organisatie wordt er een beleid voor kennismanagementbeleid voor het intranet opgesteld.

5.4.3 Fase 3: Adviseren over communicatieconcepten

Dat het intranet gaat veranderen is een feit, maar in hoeverre het verandert is nog de vraag. Elke verandering heeft effect op de medewerkers van gemeente Overbetuwe. Als het intranet een kans van slagen wil hebben, is het van groot belang dat het intranet op de juiste manier geïmplementeerd wordt en er tijdig draagvlak wordt gecreëerd bij de medewerkers. Na fase 2 wordt daarom een communicatieplan voor de implementatie van het intranet opgesteld. Dit communicatieplan geeft antwoord op de tweede adviesvraag: *'Hoe kan het nieuwe intranet het best geïmplementeerd worden in de organisatie?'*

5.4.4 *Fase 4: In- en externe communicatie aansturen*

Zodra communicatieplan is opgesteld en er besloten is tot het aanpassen van het intranet, wordt er een start gemaakt met de interne communicatie over deze veranderingen. Dus zodra het intranet veranderd wordt dan zal het communicatieplan voor de implementatie van het intranet van start gaan.

6 Planning

Startdatum	Deelvraag	Onderzoek
8 nov. 2010 - 18 nov. 2010	Analyse van gemeente Overbetuwe	KIM analyse Deskresearch
8 nov. 2010 - 17 mrt. 2011	Algemene uitgangspunten intranet	Literatuuronderzoek
8 nov. 2010 - 17 feb. 2011	Welke nieuwe ontwikkelingen zijn er voor het intranet?	Literatuuronderzoek
8 nov. 2010 - 17 mrt. 2011	Wat is de visie op het intranet vanuit gemeente Overbetuwe?	Wiki
1 febr. 2011 - 24 febr. 2011		Intranetonderzoek
14 febr. 2011 - 28 febr. 2011		Groepsinterview intranetredacteurs
Om de twee a drie weken	Gesprek projectleider Herman Schimmel	
1 jan. 2011 - 28 febr. 2011	Hoe kan kennismanagement deel uitmaken van het intranet?	Literatuuronderzoek
1 jan. 2011 - 28 febr. 2011	Welke mogelijkheden biedt het intranet voor kennismanagement?	Literatuuronderzoek
1 jan. 2011 - 24 febr. 2011	Welke visie heeft gemeente Overbetuwe op kennisdeling en -ontwikkeling?	Intranetonderzoek
14 febr. 2011 - 28 febr. 2011		Groepsdiscussie wiki
1 jan. 2011 - 16 febr. 2011	Welke mogelijkheden biedt het intranet voor samenwerking?	Intranetonderzoek
14 febr. 2011 - 28 febr. 2011	Welke visie heeft gemeente Overbetuwe over samenwerking via intranet?	Groepsdiscussie wiki
1 febr. 2011 - 24 febr. 2011		Intranetonderzoek
1 jan. 2011 - 16 febr. 2011	Hoe kan het intranet het 'Nieuwe werken' ondersteunen?	Literatuuronderzoek
1 febr. 2011 - 24 febr. 2011	Welke visie heeft gemeente Overbetuwe op het 'Nieuwe werken'.	Intranetonderzoek
14 febr. 2011 - 28 febr. 2011		Groepsdiscussie wiki
1 febr. 2011 - 24 febr. 2011	Welke functies moet het intranet vervullen?	Intranetonderzoek
14 febr. 2011 - 28 febr. 2011	Welke visie heeft gemeente Overbetuwe op het toekomstige intranet?	Groepsdiscussie wiki
14 febr. 2011 - 28 febr. 2011	Wat wil gemeente Overbetuwe bereiken met het intranet?	Groepsdiscussie wiki
1 febr. 2011 - 24 febr. 2011	Welke visie hebben de medewerkers op het toekomstige intranet?	Intranetonderzoek
23 jan. 2011 - 15 febr. 2011	Communicatieplan voor de implementatie schrijven	

7 Verantwoording Onderzoek

Om een gedegen advies te kunnen geven is onderzoek nodig. Om te bepalen hoe en welk onderzoek er gedaan moet worden zal er eerst gekeken worden naar het theoretisch kader van onderzoek, vervolgens wordt dit toegespitst op het uitvoeren van het onderzoeken die als basis kunnen dienen voor het advies. Hieronder gaan we kort in op de reden van het onderzoek en voor welke vorm van onderzoek is gekozen.

7.1 Intranetonderzoek medewerkers buitendienst

Gemeente Overbetuwe heeft verschillende afdelingen die verdeeld zitten over verschillende vestigingen. Het intranet is voor de meeste van deze afdelingen en dus vestigingen beschikbaar, zo ook voor de medewerkers van de buitendienst. De medewerkers op kantoor hebben genoeg toegang tot het intranet, echter voor de medewerkers van de buitendienst is dit minder het geval. In de kantine staat een computer waar medewerkers van de buitendienst mee op het intranet kunnen. Het is alleen de vraag of dit voldoende is en of het intranet voldoende aansluit bij de wensen van de medewerkers van de buitendienst. Om dit te onderzoeken wordt er een intranetonderzoek gehouden onder de medewerkers van de buitendienst. Dit wordt gedaan door middel van een schriftelijk onderzoek.

7.2 Intranetonderzoek medewerkers binnendienst

Binnen gemeente Overbetuwe wordt er al enkele jaren gebruik gemaakt van een intranet. Sinds het opstarten van het intranet zijn er vele verschillende ontwikkelingen geweest op het gebied van het intranet, de organisatie en zijn de wensen en behoefte van de medewerkers veranderd. Daarom moet het intranet aangepast worden. Om het intranet te laten aansluiten is het belangrijk om te weten wat medewerkers van het intranet verwachten en wat ze van het intranet willen. Om dit te kunnen onderzoeken is er een korte online enquête opgesteld.

7.3 Intranetonderzoek gemeentes

Omdat veel gemeentes sterke overeenkomsten met elkaar hebben qua bijv. samenstelling en de werkzaamheden, etc. bieden zij eventueel een goed beeld van wat het intranet voor gemeente Overbetuwe kan betekenen. Dit onderzoek is een Benchmark onderzoek en zal afgenomen worden via een online enquête.

7.4 Literatuuronderzoek

Om een goede basis en begrip te ontwikkelen over het intranet en de mogelijkheden van het intranet zal literatuur een belangrijke rol spelen. Met de hulp van de literatuur wordt er geprobeerd een goed beeld te vormen over het intranet en de toekomst van het intranet. Daarbij ook om inzicht te krijgen wat een intranet moet kunnen en waarborgen, hoe men het beste een intranet kan opzetten, etc. Maar ook hoe kan ik medewerkers binden met de organisatie via intranet? Is dit wel mogelijk? Hoe kan het intranet inspringen op de nieuwe werker en het 'Nieuwe Werken'?

7.5 Groepsdiscussie via wiki

Als kwalitatief onderzoeksmethode is gekozen voor een groepsdiscussie met 8 intranetredacteuren via een wiki. Tijdens deze groepsdiscussie worden verschillende punten met betrekking tot het intranet besproken. Door intranetredacteuren op elkaar te laten reageren via de wiki, ontstaat er steeds meer interactie. Hierdoor wordt er dieper op onderwerpen in gegaan en komt er meer informatie boven tafel. Bovendien kunnen verschillende respondenten verschillende perspectieven inbrengen, deze kunnen vervolgens geëxpliciteerd en uitgediept worden.³ Daarnaast kunnen de deelnemers plaats- en tijdonafhankelijk reageren, omdat de wiki overal beschikbaar is, mits er een netwerk aanwezig is. De onderwerpen moeten voldoende concreet en belangrijk gevonden worden.⁴ Echter moet er rekening gehouden worden met het feit dat met een onderzoek in deze vorm de resultaten niet representatief zijn voor de gehele organisatie.

³ <http://kennisbank.lectoraat.nl/index.cfm?page=Groepsinterview>

⁴ <http://www.qualiteit.nl/interview.htm>

Theoretisch kader

Een kijk naar de toekomst

gemeente **Overbetuwe**



1 Inleiding

Dit rapport vormt het theoretische kader met betrekking tot het intranet, kennismanagement, het Nieuwe Werken en samenwerken via het intranet. Dit rapport dient ter ondersteuning voor het adviesrapport 'Een kijk naar de toekomst'. Om in dat rapport een gedegen advies te kunnen geven moet onderzocht worden hoe het intranet kan aansluiten bij de wensen van de organisatie. Maar ook wordt onderzocht wat kennismanagement, het Nieuwe Werken en samenwerken via het intranet inhoudt.

Eerst wordt in dit rapport kort toegelicht op welke deelvragen er antwoord gegeven gaat worden. Met daarbij een kleine beschrijving hoe het onderzoek gedaan wordt. Vervolgens volgen er verdiepende hoofdstukken met betrekking tot deze deelvragen en extra informatie waarvan verwacht wordt dat ze ondersteuning kunnen bieden bij het advies in het rapport 'Een kijk naar de toekomst'.

2 Inhoudsopgave

1	Inleiding	1
2	Inhoudsopgave	2
3	Onderzoeksmethode	3
4	Wat is intranet	4
4.1	Definitie intranet	4
4.2	Redenen voor het opzetten en gebruiken van een intranet	4
4.3	Hoe wordt het intranet succesvol?	5
5	Kennismanagement en het intranet	7
5.1	Wat is kennis?	7
5.2	Kennismanagement	7
5.3	Welke mogelijkheden biedt het intranet voor kennismanagement?	8
5.4	Aan welke eisen moet het intranet voldoen ter ondersteuning van kennismanagement?	8
5.5	Welke functies van het intranet kunnen kennismanagement ondersteunen?	9
6	Samenwerken via intranet	10
6.1	Waarom samen werken via intranet?	10
6.2	Welke mogelijkheden biedt het intranet voor samenwerking?	10
7	Het Nieuwe Werken	12
7.1	Welke mogelijkheden biedt het intranet voor het Nieuwe Werken?	13
7.2	Welke functies van het intranet kunnen het Nieuwe Werken ondersteunen?	14
8	Usability	15
8.1	De vijf e's van usability	15
8.2	Satisfiers en Dissatisfiers van het intranet	15
8.2.1	Dissatisfiers	16
8.2.2	Satisfiers	16
9	Bronnenlijst	17
10	Bijlage	Fout! Bladwijzer r

3 Onderzoeksmethode

Om een goede basis en begrip te ontwikkelen over het intranet en de mogelijkheden van het intranet speelt de literatuur een belangrijke rol. Met de hulp van literatuur wordt geprobeerd een goed beeld te vormen over het intranet en de toekomst van het intranet. Maar ook om inzicht te krijgen over wat een intranet moet kunnen en waar een goed intranet aan moet voldoen. Daarnaast is gekeken wat kennismanagement, het Nieuwe Werken en samenwerken via het intranet inhoudt. Daarbij is gelijk onderzocht hoe een intranet hier ondersteuning bij kan bieden. Het onderzoek is gedaan met de hulp van interne en extern secundaire bronnen. De intern secundaire bronnen zijn gebruikt om een beeld te krijgen over hoe de organisatie en het intranet in elkaar steken. De externe secundaire bronnen zijn gebruikt om een beeld te krijgen van de mogelijkheden van het intranet. Maar ook om te kijken wat kennismanagement, het nieuwe Werken en samenwerken via het intranet inhoudt.

Onderstaande deelvragen zijn beantwoord door middel van een literatuuronderzoek. De mediatheek, bibliotheek, de aanwezige literatuur binnen gemeente Overbetuwe en de al aangeschafte literatuur voor de opleiding zijn geraadpleegd om tot een antwoord te komen.

Deelvraag: Wat is een kwalitatief goed intranet?

Aanvullend zijn de volgende onderzoeksvragen geformuleerd:

- Welke belangrijke ontwikkelingen hebben plaatsgevonden rond intranet?
- Wat zijn de voor- en nadelen van intranet?
- Aan welke eisen moet een goed functionerende intranet voldoen?
- Hoe kan het intranetgebruik van medewerkers gestimuleerd worden?
- Wat wil gemeente Overbetuwe bereiken met het intranet?
- Hebben vergelijkbare gemeentes een intranet dat aantoonbaar naar tevredenheid functioneert?
 - ❖ In hoeverre worden de nieuwe mogelijkheden van intranet gebruikt bij andere gemeentes?
 - ❖ Hoe zorgen andere gemeentes voor betrokkenheid bij het intranet?
 - ❖ In hoeverre is kennismanagement, samenwerken en interactiviteit bij andere gemeentes doorgevoerd?

Deelvraag: Hoe kan kennismanagement deel uitmaken van het intranet?

Aanvullend zijn de volgende onderzoeksvragen geformuleerd:

- Welke mogelijkheden biedt het intranet voor kennismanagement?
- Welke visie heeft gemeente Overbetuwe op kennisdeling en -ontwikkeling?

Deelvraag: Hoe kan samenwerking ondersteund worden door het intranet?

Aanvullend zijn de volgende onderzoeksvragen geformuleerd:

- Welke mogelijkheden biedt het intranet voor samenwerking?
- Welke visie heeft gemeente Overbetuwe over samenwerking via intranet?

Deelvraag: Hoe kan het intranet het 'Nieuwe werken' ondersteunen?

Aanvullend zijn de volgende onderzoeksvragen geformuleerd:

- Welke mogelijkheden biedt het intranet voor het 'Nieuwe Werken'?
- Welke visie heeft gemeente Overbetuwe op het 'Nieuwe werken'.

4 Wat is intranet

Zoals u gemerkt heeft speelt het begrip intranet een belangrijke rol in dit rapport, maar wat is intranet? Voor dat er dieper ingegaan wordt op de opdracht dient een definitie van het intranet vastgesteld te worden.

4.1 Definitie intranet

Het intranet heeft veel verschillende definities en een greep uit de literatuur leidt (o.a.) tot de volgende definities:

Een intranet is een besloten netwerk, uitsluitend toegankelijk voor medewerkers van de eigen organisatie, maar verder met dezelfde functionaliteit als het Internet. Aldus Prof. John Mackenzie Owen, Universiteit van Amsterdam.

'Feitelijk is intranet een intern netwerk gebaseerd op internet technologie dat niet toegankelijk is van buitenaf. Maar als in de wandelgangen wordt gesproken over intranet, dan wordt doorgaans niet dit hele netwerk bedoeld, maar meer specifiek een website op dit netwerk, die wordt gebruikt om de gebruikers binnen het netwerk een centrale informatieplaats en/of opslagplaats te bieden.'

'Intranet is een intern netwerk voor datatransport en communicatie volgens de technische standaarden en schermopbouw (interface) van Internet. [...] Dus Internet, en binnen de eigen omgeving Intranet, zijn ongeëvenaard krachtige technische afspraken.' (Oltshoorn1997, blz. 10)

*'The use of World Wide Web technology for the internal communications of a single organisation'*¹

'An intranet is the Internet captured inside your organization and leveraged to the organization's benefit. It includes e-mail, a Web interface, and other tools such as file transfer and network news' (Holtz 2004, blz. 96).

*'Een intranet is een privaat netwerk binnen een organisatie. Het kan bestaan uit verschillende aan elkaar gekoppelde LAN's. Voor de gebruiker is het net een private versie van Internet. Het primaire doel van een intranet is het elektronisch delen van informatie binnen een organisatie.'*²

De precieze definitie van het intranet is nog niet duidelijk, maar het volgende hebben ze uiteindelijk allemaal gemeen: *'Intranet betreft een informatievoorziening voor de mensen van een organisatie.'* Hoe deze informatievoorziening ingevuld wordt verschilt sterk per organisatie. Dit komt doordat de informatiebehoefte per organisatie sterk verschilt. Omdat er meerdere definities van intranet voorkomen in de literatuur is het van belang om vast te stellen wat binnen gemeente Overbetuwe onder intranet wordt verstaan en welke definitie in dit rapport gehanteerd wordt. De volgende definitie zal leidraad worden in dit rapport:

Intranet is een democratiserende toepassing die de onderlinge samenwerking bevordert door nieuwe (sociale) verbanden te leggen binnen een organisatie, verbanden die zich bovendien weinig aantrekken van hiërarchische structuren en verhoudingen. (De Ruijter, 2007, p. 4)

4.2 Redenen voor het opzetten en gebruiken van een intranet

Waarom nemen organisaties een intranet? Organisaties kiezen er niet zomaar voor, zij verwachten er bepaalde voordelen mee te behalen. Volgens de literatuur zou het intranet een ware revolutie veroorzaken. Het intranet zou ervoor gaan zorgen dat de informatie- en communicatiestromen omgekeerd worden, dus van push naar pull, dat er nieuwe virtuele samenwerkingsvormen mogelijk gemaakt worden en door het intranet ontstaat er een paperless office. Echter de communicatieprofessionals, die deelnamen aan de 'Intranet Monitor 1999' (Twynstra Gudde en Entopic), zijn hier veel nuchterder over. Volgens hen zorgt het intranet voor informatieversnelling, een betere toegankelijkheid tot informatie en kan het bijdragen aan het verbeteren van de bedrijfsprocessen. En daarnaast geven ze aan dat het intranet ervoor zorgt dat medewerkers beter bereikbaar zijn en dat er sneller ingespeeld kan worden op veranderingen.

¹ www.mijnwoordenboek.nl

² nl.wikipedia.org/wiki/Intranet

In 1999 speelde kennisdeling en betrokkenheid nog helemaal geen rol voor het gebruiken van een intranet. Maar uit de 'Intranet Monitor 2006' (Twynstra Gudde en Entopic) blijkt dat deze ondertussen meedraaien in de top 4 van redenen. In de jaren daarna is het samenwerken door middel van intranet aan dit rijtje toegevoegd. Uit de 'Intranet Monitor 2009'³ (Twynstra Gudde en Entopic) blijkt dat er drie redenen voor het gebruiken van een intranet te onderscheiden zijn:

1. Versnellen van de informatievoorziening (informereren)
2. Kennisdeling (kennismanagement)
3. Samenwerken

Deze redenen voor het gebruiken van een intranet zijn gelijk ook de drie belangrijkste functies van het intranet. Het intranet is opgebouwd en steeds verder ontwikkeld om organisaties zo goed mogelijk te helpen bij de informatievoorziening, het kennis delen en het samenwerken.

4.3 Hoe wordt het intranet succesvol?

Om ervoor te zorgen dat het intranet een geslaagd intranet wordt moet het voldoen aan verschillende eisen. De acht eisen voor een geslaagd intranet, die Saskia Aalberts senior consultant bij Jingle Minds, noemt in haar artikel 'De weg naar een effectief intranet', vormen de basis voor het opzetten van een vernieuwd intranet

- Creëer management commitment
- Ontwikkeling: input vanuit de organisatie
- Gebruik feedback van medewerkers
- Spreek duidelijke spelregels af
- Zorg voor killer applications
- Besteed extra aandacht aan live gaan
- Realiseer een effectieve organisatie
- Realiseer actualiteit

Creëer management commitment

Het management is de belangrijkste factor in het geheel. Zonder de steun en commitment van het management is het niet zinvol om een intranet op te zetten of te verbeteren. Van Weele (2009) geeft drie essentiële voorwaarden:

- Zorg voor visie en breng die visie goed over. Uitzicht door inzicht.
- Zorg voor voldoende noodzaak, sense of urgency.
- Zorg voor actief managementsupport.

Het management zal een soort ambassadeur moeten worden van je intranet. Het management moet het intranet accepteren en gaan gebruiken. Eerder lid van het management is een rolmodel, zij zijn het voorbeeld voor de andere medewerkers in een organisatie. Ligt het intranet niet goed bij het management dan is de kans van slagen zeer klein.

Ontwikkeling: input vanuit de organisatie

Zoals hierboven al aangegeven is het belangrijk om rekening te houden met de input van de medewerkers. De medewerkers weten wat ze nodig hebben en zij moeten het gaan gebruiken. Hierbij dient eerst gekeken te worden naar de dissatisfiers en vervolgens naar de satisfiers.

Gebruik feedback van medewerkers

Zodra het intranet opgezet of aangepast gaat worden maak dan gebruik van de feedback van de medewerkers. Test de gebruikerservaringen en stuur bij indien nodig. Als het intranet eenmaal af is, zorg er dan voor dat medewerkers feedback kunnen geven.

Spreek duidelijke spelregels af

Elk intranet werkt anders en elk organisatie gebruikt een andere vormgeving. Om ervoor te zorgen dat medewerkers gebruik maken van het intranet moeten ze weten hoe het werkt. En om ervoor te zorgen dat ze eventueel zelf content toevoegen is het van belang dat de medewerkers weten waar aan een stuk tekst moet voldoen. Het is belangrijk om hiervoor richtlijnen op te stellen. Ontwikkel een stijlgids en een content handleiding zodat medewerkers weten waar ze aan toe zijn.

³ Rapport Intranet Monitor 2009 van Entopic, resultaten v/h landelijk onderzoek; gebruik intranet bij Nederlandse organisaties

Zorg voor killer applications

Zoals eerder aangegeven is het toevoegen van killer applicaties van groot belang voor het slagen van het intranet. Echter zal er eerst behoefte gecreëerd moeten worden. Dit kan onder andere gedaan worden door zoveel mogelijk werkzaamheden via het intranet te laten verlopen. Daarbij is het wel van belang dat de zoekmachine van het intranet super goed werkt. En om het helemaal aan te laten sluiten bij de medewerkers van een organisatie is het niet verkeerd om het intranet te personaliseren.

Besteed extra aandacht aan live gaan

Naast het opstellen van een goed en gebruiksvriendelijk intranet is het belangrijk om het live gaan van het intranet groot te vieren. Hierdoor wordt er extra aandacht op het intranet gevestigd en kan laten zien worden wat het intranet allemaal kan.

Realiseer een effectieve organisatie

Wie houdt zich bezig met het beheer van de content? Wie heeft welke rol en rechten? Zorg dat het antwoord op deze vragen vastligt. Maak alles zo eenvoudig mogelijk dus zorg voor een goede handleiding en stuur die gaan over het beheer op cursus.

Realiseer actualiteit

Zorg dat het intranet actueel blijft. Ververs dagelijks de homepage, zorg voor recent nieuws. Daarnaast stimuleer medewerkers en contentbeheerders tot het up-to-date houden van het intranet.

5 Kennismanagement en het intranet

Elke dag loopt kennis, die essentieel is voor de organisatie, de deur uit. Veel van deze kennis komt niet meer terug. Werknemers vertrekken, klanten komen en gaan en hun kennis blijft niet achter. Dit informatiekost tijd, geld en klanten (Saunders, 2000). Daarom wordt het bewaren, onderhouden en verspreiden van kennis binnen een organisatie steeds belangrijker. Organisations willen steeds vaker weten welke kennis er in huis is en deze kennis willen ze structureren. Kennismanagement gaat daardoor een steeds belangrijkere rol spelen

Voor we het over kennismanagement gaan hebben wordt het begrip kennis gedefinieerd. Vervolgens wordt gekeken wat kennismanagement is.

5.1 Wat is kennis?

Het begrip kennis kent veel verschillende definities en elke definitie is weer anders. Als we een greep nemen uit de literatuur komen we verschillende definities tegen:

T. Boekhof (1997) stelt bijvoorbeeld: *'Kennis wordt beschouwd als het vermogen informatie te gebruiken om de werktak uit te voeren.'*

H. Wapenaar (1989) zegt: *'Kennis is weten hebben van; bevat elementen van begrip en inzicht.'*

Volgens Wikipedia: *'Kennis is dat wat geweten en toegepast wordt door de mens of door de maatschappij als geheel. Veel van de menselijke activiteit vereist specifieke kennis, ervaring en vaardigheid.'*

H. Koeleman (2002): *'Kennis is datgene wat iemand in staat stelt een bepaalde taak te (gaan) vervullen door het situatie afhankelijk selecteren, interpreteren en waarderen van informatie.'*

E. Reijnders (2006) zegt: *'Kennis is een 'rijker' begrip dan informatie.' Het is opgebouwd uit informatie en ervaringen en vaardigheden en attitudes.'*

Al deze definities van kennis zijn juist, alleen de ene is gedetailleerder dan de ander. De definitie van E. Reijnders en H. Koeleman geven het beste weer wat kennis betekent. Kennis is geen informatie. Om kennis te verkrijgen is informatie nodig. Het woord kennis geeft aan dat men begrip heeft van iets.

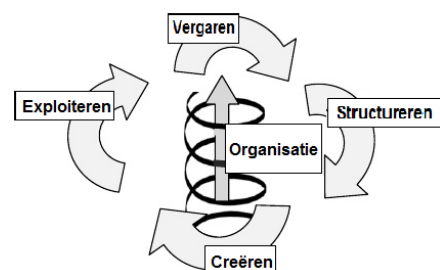
5.2 Kennismanagement

Met kennismanagement wordt bedoeld dat het verlies van kennis wordt tegen gegaan en de aanwezige kennis wordt gestructureerd. Ook voor kennismanagement zijn verschillende definities te vinden. Hieronder volgt een kleine greep uit de literatuur met betrekking tot het begrip kennismanagement.

Davenport en Prusak (2000): Kennismanagement omvat het identificeren, waarderen en beheersen van kennis binnen de organisatie in de vorm van vaardigheden en ervaringen van mensen, archieven, documenten, relaties met klanten en leveranciers, en materiaal in gegevensbestanden

W. Hendriks (2004) geeft de volgende definitie:
'Kennismanagement gaat over het scheppen van een omgeving waarbinnen kennisoverdracht goed kan plaatsvinden en ook daadwerkelijk plaatsvindt'.

Van Nieuwenhuijs (2003) verwoordt het als volgt:
'Kennismanagement is het systematisch proces van vergaren, structureren, creëren en exploiteren van kennis.'



Figuur 1: De kenniscreatiecirkel

5.3 Welke mogelijkheden biedt het intranet voor kennismanagement?

Het intranet is veel meer dan een instrument om kennis mee op te slaan (stockbenadering). Juist voor de interactie tussen medewerkers (flow) kan het intranet veel mogelijkheden bieden. Daarbij valt te denken aan coaching, intervisiegroepen, e-learning, discussie- en nieuwsgroepen, virtuele teams of interne en externe communicatie. Elk aspect van kennismanagement kan door het intranet ondersteund worden. Intranet is geknipt voor de ondersteuning van kennismanagement omdat:

- het voor iedereen bereikbaar is (mits beschikkend over een aansluiting);
- het kan beschikken over een zoektechnologie die ongeëvenaard is;
- het de mogelijkheden heeft van een gestructureerde navigatie, die zeer waardevol is bij het opzoeken van informatie;
- het de interactiviteit bevordert;
- het een oneindig opslagreservoir heeft.



5.4 Aan welke eisen moet het intranet voldoen ter ondersteuning van kennismanagement?

Voor kennismanagement zijn een aantal eisen op te stellen. W. Hendriks geeft, in zijn boek *Handboek intranet*, twee eisen voor het intranet om kennismanagement te ondersteunen. Hij geeft aan dat er vanuit het management draagvlak moet zijn voor het gebruiken van intranet ter ondersteuning van kennismanagement en dat de zoekfuncties goed moeten werken. De kennis moet omsloten kunnen worden, dus moeten medewerkers deze kennis wel kunnen vinden op het intranet. R. Brandsma noemt, in zijn boek: *Intranet als praktisch communicatiemiddel*, nog een belangrijke eis waar aan voldoen moet worden wil het intranet een goede ondersteuning zijn voor kennismanagement. Dit is echter wel een eis die niet uitsluitend te realiseren is door middel van intranet. Het gaat om de volgende eisen: medewerkers moeten goed begeleidt worden bij het gebruik van het intranet. Deze drie eisen zijn van groot belang voor het slagen van het intranet.

Naast deze drie eisen is er nog een eis die uiterst belangrijk is voor het slagen van het intranet. Wederom niet uitsluitend voor kennismanagement, maar ter ondersteuning van alle werkvormen. W. Hendriks zegt, in zijn boek: *Handboek intranet*, over deze eisen het volgende: *"Het is raadzaam bij de invoering van kennismanagement niet meteen te beginnen met intranettoepassingen. Wel is het vaak zo dat de implementatie van een intranet onder andere het denken over kennismanagement in een versnelling brengt. Het gaat over het scheppen van een omgeving waarbinnen kennisoverdracht goed kan plaatsvinden en ook daadwerkelijk plaatsvindt."* Hiermee wordt bedoeld dat het belangrijk is dat voor het gebruik van de werkvormen, zoals kennismanagement, eerst beleid opgesteld moet worden. Intranet kan bij kennismanagement ondersteuning bieden. Maar voor het intranet dit kan moet er wel bekend zijn hoe de organisatie kennismanagement wil toepassen in de organisatie.

Draagvlak bij het management

Kennismanagement kan voor een organisatie allerlei voordelen opleveren, maar dan moet het wel voldoen aan een aantal randvoorwaarden. *'De belangrijkste factor randvoorwaarden is het management in zijn geheel. Zonder steun, visie en commitment van het management is het niet zinvol aan kennismanagement te beginnen'* (Hendriks, W. 2004)

Van der Weele (2000) geeft daarbij weer drie essentiële voorwaarden:

- Zorg voor een visie en breng die goed over- uitzicht door inzicht
- Zorg voor voldoende noodzaak (sense of urgency)
- Zorg voor actief managementsupport

W. Hendriks (2004) zegt verder: *'Schaf dus niet meteen een kennismanagementsysteem aan, al of niet met een webend ontsloten via intranet, maar focus op cultuur en aansturing. Zorg dat mensen kennis willen delen; het gaat om gunsten, reputatie, vertrouwen, betrouwbaarheid, belonen. Ook bij kennismanagement geldt: voor wat, hoort wat.'*

Het begeleiden van medewerkers bij intranet

Bij de introductie van intranet of een vernieuwd intranet zou het goed zijn om de medewerkers op de hoogte te brengen. Medewerkers moeten op kennis, houding en gedrag aangesproken worden. Van groot is wat Brandsma (2007) over de introductie van intranet schrijft; *'De komst van intranet is in alle opzichten een verandering waarvan medewerkers zo vroeg mogelijk op de hoogte horen te zijn. Het is namelijk belangrijk dat ze goed worden voorbereid. Zo krijgen ze het gevoel dat ze mogen meedenken en meeleven, en dat maakt de acceptatie van het intranet gemakkelijker. Er moet dus gecommuniceerd worden.'*

Zoekfunctie

Naast het creëren van draagvlak en het begeleiden van de introductie, is ook de zoekfunctie van groot belang. Zo niet het belangrijkste. De belangrijkste reden daarvoor is dat als de zoekfunctie niet goed werkt de medewerkers ontmoedigd raken. Het is dus belangrijk om de zoekfunctie te verbeteren. Zeker bij kennismanagement gaat het om kennis die omsloten moet kunnen worden. Die moet wel te vinden zijn. Er moet voor medewerkers geen enkele belemmering zijn om intranet voor kennis te gebruiken. Medewerkers moeten weten dat als ze iets opzoeken het gevonden wordt.

5.5 Welke functies van het intranet kunnen kennismanagement ondersteunen?

Er zijn verschillende functionaliteiten van het intranet die ondersteuning kunnen bieden bij kennismanagement.

Functies ⁴	Omschrijving	Nut bij Kennismanagement
Wiki's/ sharepoint	Zelf content aanleveren, veranderen of verwijderen. Encyclopedie binnen organisatie opbouwen.	Kennis opbouwen en kennis delen met grote groepen mensen.
Weblog	Persoonlijk dagboek voor iedereen toegankelijk om te reageren.	Meer inzicht in het beleid van de organisatie als het management het weblog vult.
Microblog	Een microblog stelt gebruikers in staat korte tekstberichten met elkaar te delen. Soort weblog maar dan met kortere berichten. Yammer en Twitter zijn hier voorbeelden van.	Kennis delen met grote groep mensen en de aanwezige kennis in een organisatie zitbaar maken.
Instant Messaging	Chatten, direct spreken met personen.	Bevordert de snelheid van praten en beter contact tussen mensen, betere kennisdeling.
Social bookmarking	Markeren en trefwoorden geven aan documenten en webpagina's van hun dagelijkse praktijk.	Je ziet ook de bookmark van alle anderen over dat onderwerp. Je bouwt daardoor contactpersonen op en overzicht van kennis rond het onderwerp.
Discussieforum	Gebruikers kunnen op een forum vragen stellen, beantwoorden, mening geven en met elkaar discussiëren over allerlei problemen.	Kennis opbouwen en kennis delen met grote groepen mensen.
E-learning	Volledig opleiden via het net; Mix van klassiek en online opleidingsvormen;	Door forums kennis op te bouwen die tot betere bedrijfsresultaten zal leiden.
E-meetings / videoconferencing	Een videoconferentie of e-meeting is de mogelijkheid te communiceren met twee of meer locaties via tweeweg video- en audio-uitzendingen gelijktijdig. groupware Het heet ook wel 'visuele samenwerking'. videophone calls	Samenwerken wordt hierdoor makkelijker, hierdoor wordt kennisdelen ook makkelijker.

⁴ Koeleman, H. (2009). Twitteren op je werk: en andere social media voor interne communicatie . Kluwer

6 Samenwerken via intranet

Samenwerken is in iedere organisatie belangrijk, daar is waar het om gaat. Samenwerken wordt op verschillende manieren gedaan en met de komst van het intranet zijn de mogelijkheden alleen maar verder uitgebreid. Echter wordt het intranet te vaak een grote rol toebedeeld in het stimuleren van nieuwe samenwerkingsvormen. Maar samenwerken via het intranet heeft geen kans van slagen als de cultuur van de organisatie dit niet ondersteunt. W. Hendriks (2004) zegt hierover: *'Intranet verdiept, versnelt en verbetert de samenwerking, maar een basis moet er al zijn.'* Maar W. Hendriks (2004) zegt ook: *'Toch is het intranet het eerste geautomatiseerde hulpmiddel in organisaties dat op grote schaal het samenwerken van collega's kan verbeteren en ondersteunen.'*

6.1 Waarom samen werken via intranet?

Samenwerken is leren van elkaar, gedachten uitwisselen, samen vergaderen, samen werken aan documenten, afspraken maken, planning opstellen, elkaar ondersteunen, etc. Het intranet kan bij al deze vormen van samenwerken ondersteuning bieden. Maar dan moet het intranet wel afstand en tijd overbruggen. Zodat er op elk moment van de dag vanuit elke plaats samengewerkt kan worden zonder dat medewerkers fysiek bij elkaar in de buurt moeten zijn. Dus het intranet moet daarbij ondersteuning kunnen bieden bij bestaande vormen van samenwerken. Dit laatste door het toevoegen van ondersteunende functionaliteiten op het intranet voor het samenwerken.

Overbruggen van afstand en tijd

Samenwerken is iets wat je niet alleen kunt doen. En om samen te kunnen werken moet men op dezelfde tijd en plaats bij elkaar in de buurt zijn. Dankzij het intranet is dat verleden tijd. Het intranet maakt het mogelijk om te kunnen samenwerken terwijl men niet fysiek bij elkaar in de buurt is of op hetzelfde moment aan het werk is. Het intranet overbrugt alle afstanden, dit is voor organisaties ideaal. Het maakt niet uit of je veel verschillende vestigingen heeft, veel thuiswerkers, parttimers of medewerkers die veel onderweg zijn. Dankzij het intranet kan iedereen binnen een organisatie samenwerken, mits ze hier toegang tot hebben.

Ondersteunen van bestaande vormen van samenwerking

Naast het overbruggen van afstand en tijd kan het intranet ondersteuning bieden bij de al bestaande vormen van samenwerken. Denk bijvoorbeeld aan het samen vergaderen, werken aan een bestand, etc. Dankzij het intranet kunnen veel werkzaamheden veel beter en sneller voorbereid worden. Denk hier bijvoorbeeld aan het werken in een wiki. Hierdoor kan van te voren gediscussieerd worden en kan in de vergadering de puntjes op de i gezet worden.

6.2 Welke mogelijkheden biedt het intranet voor samenwerking?

Er zijn heel veel gebieden waarbij het intranet mogelijkheden biedt voor samenwerking. W. Hendriks (2004) gebruikt voor het gemak de volgende gebieden:

- Samen vergaderen
- Samen ontwikkelen
- Samen Schrijven
- Samen procesmatig werken
- Samen plannen

Naast dat er heel veel gebieden zijn waarbij het intranet mogelijkheden biedt voor samenwerken, zijn er ook heel veel functionaliteiten voor het intranet om samenwerking mogelijk te maken.

Functies ⁵	Omschrijving	Nut bij samenwerken
Wiki's / sharepoint	Zelf content aanleveren, veranderen of verwijderen. Encyclopedie binnen organisatie opbouwen.	Samen aan documenten werken, discussiëren over onderwerpen, delen van kennis.
Weblog	Persoonlijk dagboek voor iedereen toegankelijk om te reageren.	Lastige onderwerpen bespreken, ballonnetjes oplaten, ideeën vergaren en testen, beslissingen uitleggen.
Microblog	Een microblog stelt gebruikers in staat korte tekstberichten met elkaar te delen. Soort weblog maar dan met kortere berichten. Yammer en Twitter zijn hier voorbeelden van.	Lastige onderwerpen kunnen besproken worden, ballonnetjes kunnen opgelaten worden, ideeën kunnen getest en vergaard worden, beslissingen kunnen worden uitgelegd.

⁵ Koeleman, H. (2009). Twitteren op je werk: en andere social media voor interne communicatie . Kluwer

Functies	Omschrijving	Nut bij samenwerken
Instant Messaging	Chatten, direct spreken met personen.	Samenwerken gaat sneller, punten kunnen sneller besproken worden.
Social bookmarking	Markeren en trefwoorden geven aan documenten en webpagina's van hun dagelijkse praktijk.	Je krijgt een overzicht van anderen die interesse hebben in hetzelfde onderwerp, samenwerkingspartners zijn sneller gevonden.
Discussieforum	Gebruikers kunnen op een forum vragen stellen, beantwoorden, mening geven en met elkaar discussiëren over allerlei problemen.	Lastige onderwerpen kunnen besproken worden, discussiëren over onderwerpen en delen van kennis.
E-meetings / videoconferencing	Een videoconferentie of e-meeting is de mogelijkheid te communiceren met twee of meer locaties via tweeweg video- en audio-uitzendingen gelijktijdig. groupware Het heet ook wel 'visuele samenwerking'. videophone calls	Bij deze vorm van overleg hoeft men niet bij elkaar in de buurt te zijn, dit maakt samenwerken eenvoudiger.

7 Het Nieuwe Werken

Het Nieuwe Werken, iedereen heeft er wel eens van gehoord. Maar wat betekent het eigenlijk precies? Behalve thuis kunnen werken, files vermijden of werk combineren met de kinderen? En wat kan het intranet voor het Nieuwe Werken betekenen?

Feit:
Als je Nieuw Werkt, krijg je
juist vaak veel meer gedaan.
In de baas z'n tijd.

Iedereen heeft wel eens gehoord over het begrip het Nieuwe Werken. Maar wat is het eigenlijk? H.W. Volberda (2011) geeft de volgende definitie: *Het Nieuwe Werken (HNW) betreft het samenspel tussen het ontwikkelen van nieuwe managementvaardigheden (dynamisch managen), het hanteren van innovatieve organisatieprincipes (flexibel organiseren) en het realiseren van hoogwaardige arbeidsvormen (slimmer werken) om het concurrentievermogen en de productiviteit te verbeteren.*

Het Nieuwe werken is samen te vatten in 9 principes:

1. Zelf bepalen hoe, waar, wanneer, met wie men werkt aan concrete resultaten
2. Niet de functie maar talent bepaalt iemands waarde
3. Iedereen is zelf verantwoordelijk voor de eigen ontwikkeling
4. Variëteit en maatwerk zijn de nieuwe standaard
5. Thema's en taken zijn leidend, niet de grenzen van organisaties
6. Transparantie tenzij
7. Inspireren en sturen met behulp van collectieve ambities
8. Digitale kennis & vaardigheden maken onderdeel uit van het vak van ambtenaar
9. Werkplekken zijn activiteitsgerelateerde en ICT-ondersteunend staat altijd in dienst van de medewerker

Het Nieuwe Werken is een visie om tot de beste overheid te komen door werken effectiever, efficiënter maar ook plezieriger te maken voor zowel de organisatie als de medewerker.

Het Nieuwe Werken maakt blij

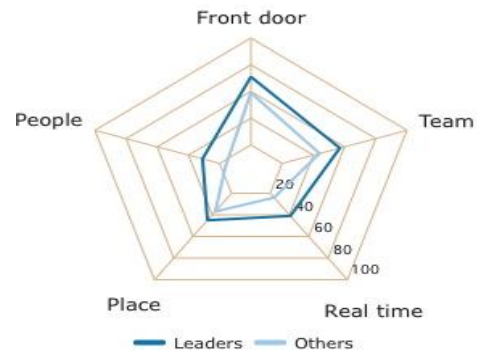
Dat blijkt ook uit een grootscheeps opinieonderzoek van NIPO. De helft van de flexibele werkers geeft aan dat ze door Het Nieuwe Werken gelukkiger is geworden en geen van de ondervraagden is er minder gelukkig van geworden! Zelfs de baas wordt er blij van: flexibele werkers zijn meer tevreden over hun baan, meer bereid tot overwerken en kunnen meer werk aan.



7.1 Welke mogelijkheden biedt het intranet voor het Nieuwe Werken?

Door de opkomst van het Nieuwe Werken zijn er vijf trends ontstaan. Uit het 'Global Intranet Trends rapport 2004' concludeert Jane McConnell dat aan de hand van deze vijf trends de rol van het intranet zal veranderen. In het kort gaat het om de volgende vijf trends (Global Intranet Trend rapport, J. McConnell 2004) voor het intranet:

1. Het intranet wordt de '**voordeur**' naar de werkplek
2. Intranet wordt **teamgericht** (stimuleert samenwerken)
3. Het intranet wordt steeds **mensgericht**
4. Intranet voor **real time communicatie**
5. Het intranet wordt **plaatsonafhankelijk**



Door deze 5 trends verandert niet alleen de rol van het intranet, het beïnvloed ook de manier van werken. Deze trends zijn allemaal te koppelen aan het Nieuwe Werken.

Trend 1: Intranet moet werkprocessen ondersteunen

McConnell geeft aan dat deze trend is gebaseerd op de constatering dat, na communicatie, ondersteuning van de bedrijfsprocessen en productiviteit de belangrijkste doelen zijn die een intranetstrategie moet helpen realiseren. Het intranet wordt gebruikt als startpunt van elke taak. Hierdoor zal het intranet een verzameling moeten worden van content, services, tools en applicaties die medewerkers nodig hebben om hun werk te kunnen doen.

Trend 2: Intranet moet samenwerking stimuleren

Naast het ondersteunen bij werkprocessen draait het intranet steeds meer om het stimuleren van de samenwerking. Uit het Global Intranet Trends onderzoek (2004) blijkt dat:

- 10% van de organisaties die deelnamen gaven aan dat hun intranet volledig gebaseerd is op samenwerking
- 20% heeft samenwerkingstools en –werkomgevingen geïntegreerd met intranet
- bij 40% is intranet gekoppeld aan samenwerkingstools en –werkomgevingen

Trend 3: Het draait om mensen

Het intranet is niet alleen voor medewerkers maar wordt ook gemaakt door medewerkers. Het intranet draait om de medewerkers. Hierdoor komen er op het intranet steeds meer mogelijkheden voor interactie tussen medewerkers. Volgens Boudewijn Bugter wordt het intranet steeds meer en meer een plek voor werkelijke interactie tussen mensen in een organisatie. Volgens Bugter komt dit doordat medewerkers op veel het intranet de mogelijkheid hebben om te reageren op geplaatste content. Maar ook door de toenemende mogelijkheden om onderlinge verbanden te leggen en verbindingen aan te gaan, netwerken op te bouwen en te onderhouden en communities te vormen.

Uit het Global Intranet Trends onderzoek (2004) blijkt dat:

- 70% van de organisaties social media gebruikt
- 55% van de organisaties wiki's en blogs gebruikt
- 30% van de organisaties intranet c.q. social media gebruikt om ideeën voor verbeteringen te verzamelen onder medewerkers

Trend 4: Intranet voor real time communicatie

Het intranet versnelt de informatievoorziening, de samenwerking en de communicatie in zijn geheel. Een goed voorbeeld hiervoor zijn de microblogging, zoals Twitter en Yammer. Uit het Global Intranet Trends onderzoek (2004) blijkt dat 26% van de organisaties deze microblogging inzetten voor de real time communicatie.

Trend 5: Plaatsonafhankelijk

Het intranet was in het verleden alleen op kantoor te bereiken, dit wordt tegenwoordig steeds minder het geval. Naast dat medewerkers vanaf de werkplek op het intranet kunnen, kunnen ze dat steeds vaker ook vanuit huis of onderweg. Het intranet is bij 90% van de organisatie vanuit huis en bij 25% van de organisaties liepen hier pilots voor, of was men in de voorbereidende fase. (Global Trends onderzoek 2004).

7.2 Welke functies van het intranet kunnen het Nieuwe Werken ondersteunen?

Functies ⁶	Omschrijving
Wiki's / sharepoint	Zelf content aanleveren, veranderen of verwijderen. Encyclopedie binnen organisatie opbouwen.
Weblog	Persoonlijk dagboek voor iedereen toegankelijk om te reageren.
Microblog	Een microblog stelt gebruikers in staat korte tekstberichten met elkaar te delen. Soort weblog maar dan met kortere berichten. Yammer en Twitter zijn hier voorbeelden van.
Instant Messaging	Chatten, direct spreken met personen.
Social bookmarking	Markeren en trefwoorden geven aan documenten en webpagina's van hun dagelijkse praktijk.
Discussieforum	Gebruikers kunnen op een forum vragen stellen, beantwoorden, mening geven en met elkaar discussiëren over allerlei problemen.

Deze functies kunnen de werkprocessen ondersteunen en het samenwerken bevorderen, dan moeten deze functies plaatsonafhankelijk zijn. Als de functies alleen via intranet toegankelijk zijn, dan moet het intranet ook thuis en onderweg beschikbaar zijn. Dit geldt voornamelijk voor de functies weblog, discussieforum, archief en gedeelde agenda.

⁶ Koeleman, H. (2009). Twitteren op je werk: en andere social media voor interne communicatie. Kluwer

8 Usability

Het intranet wordt ontworpen en gebouwd voor de medewerkers van een organisatie. Hierdoor zal een intranet altijd uit moeten gaan van de behoeften van de doelgroep, de gebruiker. In dit geval zijn dat de medewerkers van gemeente Overbetuwe. Om het intranet daadwerkelijk van alle medewerkers te maken is het belangrijk om het intranet zo in te richten dat het aansluit bij de behoeften van medewerkers. Het intranet moet daarom gebruiksvriendelijk, usable, ingericht worden. *“A quality attribute that assesses how easy user interfaces are to use. The word “usability” also refers to methods for improving ease-of-use during the design process.”* (Nielsen, 2003).

Usability van het intranet is de mate waarin het intranet door medewerkers in een organisatie kan worden gebruikt om bepaalde doelen effectief, efficiënt en naar tevredenheid te bereiken.

(Bron: ISO⁷, DIS 9241-11, Guidance on usability)

8.1 De vijf e's van usability

Om het intranet van alle medewerkers te maken is het belangrijk om het intranet zo in te richten dat het overzichtelijk is en de content eenvoudig te vinden en eenvoudig leesbaar is. Kortom de gebruiksvriendelijkheid, usability, van het intranet draagt bij aan de wijze waarop het gebruikt en geaccepteerd wordt door de medewerkers. Het intranet zal dus zo gebruiksvriendelijk mogelijk ingericht moeten worden, waarbij de vijf e's van usability⁸ een belangrijke factor vormen:

- *Effectiviteit*: Een gebruiker is in staat om met succes gebruik te maken van een website om informatie te vinden en taken uitvoeren.
- *Efficiëntie*: Het vermogen van een gebruiker om snel, eenvoudig en zonder frustratie taken af te ronden.
- *Engaging (tevredenheid)*: Hoe plezier een gebruiker het intranet vindt.
- *Error tolerant*: Hoe vaak gebruikers fouten maken tijdens het gebruik van het systeem, hoe ernstig zijn deze fouten, en hoe herstellen gebruikers van deze fouten?
- *Ease of learning (eenvoudig te leren)*: Hoeveel moeite kost het intranet te leren gebruiken? Hoe vaak moeten gebruikers het opnieuw 'leren' of kunnen ze het na de eerste keer gelijk?

Volgens L. Kluinhaar, contentspecialist bij Exxtra, is het belangrijk om de usability van het intranet te testen. Volgens haar kan het volgende bereikt worden met een usability test:

- Gebruikers begrijpen het systeem sneller en bereiken eerder hun doelen;
- Gebruikers ervaren het bezoek aan het intranet als prettig en maken er vaker gebruik van;
- Gebruikers ontwikkelen vertrouwen in het intranet en de organisatie;
- Gebruikers kunnen zonder hulp (telefonisch, e-mail) gebruik maken van het intranet.

Veel theorieën over usability gaan voornamelijk over het testen van de usability van een internet. Over welke aspecten daarbij belangrijk zijn, zoals; een zoekfunctie, het gebruiksgemak, de bruikbaarheid van de content, etc. De mate van belangrijkheid van deze aspecten verschillen per functie van het internet. Deze aspecten zijn ook toe te passen bij het intranet. Maar ook hierbij geldt de mate van belangrijkheid van deze aspecten verschilt per functie van het intranet. Echter Beth Blakely geeft in haar artikel 'Five ways to improve your intranet's usability' aan dat Kara Coyne vijf algemene eisen heeft opgesteld waaraan een intranet moet voldoen wil het een usable intranet worden:

- Zorg voor een consistent ontwerp
- Biedt actueel en interessant nieuws
- Maak het zoeken eenvoudig en efficiënt
- Maak gebruik van een Single sign-on
- Voeg geen functies toe zonder reden

8.2 Satisfiers en Dissatisfiers van het intranet

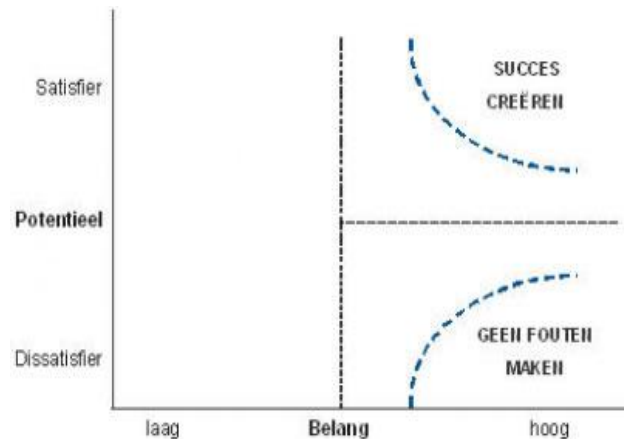
Naast de vijf e's van usability en de usability test zijn de satisfiers en dissatisfiers aandachtspunten voor een usable intranet. Als een dissatisfier niet of in beperkte mate aanwezig is, leidt dit tot irritatie, en daarmee tot minimaal gebruik van de applicatie. Als een dissatisfier wel aanwezig is leidt dit niet tot een hogere tevredenheid bij de gebruiker. Denk aan 'het water uit de kraan.'

⁷ IOS: International Organisation for Standardisation

⁸ Usability testing. <http://usability.gov/pdfs/chapter18.pdf>

Satisfiers zijn factoren die gebruikers als nuttig ervaren. Gebruikers verwachten in principe niet dat satisfiers aanwezig zijn. De afwezigheid van satisfiers leidt hierdoor niet tot ontevredenheid bij de gebruiker. De aanwezigheid van een satisfier leidt echter wel tot een hogere tevredenheid en daarmee tot een toegenomen gebruik van het intranet.

Jungle Rating probeert met het 'User Needs, Expectations and Desires model' invulling te geven aan de dissatisfiers en satisfiers. De horizontale as van het model geeft het belang weer dat gebruikers toekennen aan functionaliteiten/aspecten van het intranet. De verticale as ('Potentieel') geeft aan of de factor een satisfier of dissatisfier is.



Figuur: Het User needs, Expectations and Desires model

8.2.1 Dissatisfiers

Een organisatie heeft verschillende dissatisfiers. Naast de beschikbaarheid en/of de actualiteit van informatie zijn de usability factoren sterke dissatisfiers. Het gaat onder andere om navigatie, leesbaarheid, gebruiksvriendelijkheid, etc. Eventuele dissatisfiers voor een organisatie voor het intranet zijn:

- | | | |
|----------------------------|------------------------------|-------------------------|
| ▪ Kwaliteit van informatie | ▪ Gebruiksgemak applicatie | ▪ Leesbaarheid |
| ▪ Laadsnelheid | ▪ Navigatie | ▪ Kwaliteit zoekfunctie |
| ▪ Veiligheid (autorisatie) | ▪ Actualiteit van informatie | |

Als een organisatie een intranet wil opzetten of verbeteren horen eerst de dissatisfiers weggenomen te worden. S. Aalberts (2006), senior consultant bij Jingle Minds, heeft het wegnemen van irritaties bij de gebruikers de hoogste prioriteit. Daarna is het pas zinvol om het intranet te verrijken, dus satisfiers toe te voegen aan het intranet.

8.2.2 Satisfiers

Zodra de dissatisfiers zijn weggenomen kunnen de satisfiers toegevoegd worden aan het intranet. Killer applications & killer content, zoals prikbord, smoelenboek, E-HR-applicaties, etc. vallen hieronder. Killer applicaties zijn de meest bezochte en gebruikte onderdelen van het intranet. Elk intranet heeft enkele killer applicaties nodig om een succes te worden. Eventuele satisfiers voor een organisatie voor het intranet zijn:

- | | | |
|-------------------------|---------------------|-----------------------------|
| ▪ Prikbord | ▪ Informatiebullet | ▪ Directiemededelingen |
| ▪ Smoelenboek | ▪ Discussieplatform | ▪ Menu kantine |
| ▪ Handboeken | ▪ Bestelsysteem | ▪ HR-informatie en services |
| ▪ Declaratieformulieren | ▪ Kennisarchief | ▪ Wiki |
| ▪ Weblog | ▪ Instant Messaging | ▪ Social bookmarking |
| ▪ Microblog | ▪ E-meetings | |

Voor meer over usability en usability testen lees bijlage 7 'Usability testing - Rich Internet Application Interaction Design' van het rapport 'Een kijk naar de toekomst'.

9 Bronnenlijst

Boeken

Bertrams, J. (1999). De Kennisdelende Organisatie. Kunst & praktijk van het hergebruik van kennis, Schiedam: Scriptum.

Boekhof, T. (1997). Managen van kennis. Kluwer.

Brandsma, R. (2007). Een eerste opstap naar Intranet als praktisch communicatiemiddel. Kluwer, Alphen aan den Rijn.

Burns, A. C., Bush, R. F. (2006). Principes van marktonderzoek: toepassingen met SPSS Pearson Education

Chaffey, D. (2004). E-business en e-commerce: een managementperspectief. Pearson Education. Citaat: Saunders (2002), pp. 459.

Davenport, T.H. & Prusak, L. (2000). Working knowledge: how organizations manage what they know. Harvard Business Press

Depassé, D. & Roi, E. I. (2009). 15 praktijkverhalen over kennismanagement. Den Haag: Essentials.

Hendrikx, W. (2004). Handboek intranet: Een praktische gids voor overheid, non-profit en Bedrijfsleven. Sdu uitgevers, Den Haag.

Hoogendoorn, M (2008). Communicatieonderzoek: een strategisch instrument. Centraal Boekhuis.

Holtz, S. (2004). Corporate conversations: a guide to crafting effective and appropriate internal communications. AMACOM Div American Mgmt Assn.

Huysman, M. & Wit, D. de (2000). Kennis delen in de praktijk: vergaren, uitwisselen en ontwikkelen van kennis met ICT. Assen: Van Gorcum

Jalink, B. & Olsthoorn, P. (1998). Dialoog via Intranet. Kluwer, Alphen aan den Rijn.

Koeleman, H. (2003). Interne communicatie als managementinstrument. Kluwer, Alphen aan den Rijn.

Koeleman, H. (2009). Twitteren op je werk: en andere social media voor interne communicatie. Kluwer

Koeleman, H. & Delden, M. van & Hasselt, J-J. van & Vorst, L. van de (2002). Intranet voor de communicatieprofessional: Een handleiding voor de opzet en verbetering van intranet in organisaties. Kluwer, Alphen aan den Rijn.

Oltshoorn, P. (1997). Intranet & Internet. SDU Uitgevers.

Reijnders, E. (2006) Basisboek Interne Communicatie: Aanpak en achtergronden. Van Gorcum, Assen.

Ruijter, L. de. (2007). Intranet werkt!. Alblasterdam: Dutch University Press BV.

Wapenaar, H. & Röling, N.G. & Ban, A.W. van den (1989). Basisboek voorlichtingskunde. Boom

Weele, A. J. van (2009). Purchasing and Supply Chain Management: Analysis, Strategy, Planning and Practice. Cengage Learning EMEA.

Rapporten

Coyne, K. (2003). Intranet Usability Guidelines. Based on usability studies of 27 corporate intranets. Nielsen Norman Group Report Series.

Draft International Standard (DIS) 9241-11 (1997). Ergonomic Requirements for office work with visual display terminals. Part 11: Guidance on Usability, International Standards Organisation, Geneva, Switzerland.

Jansen, R. (2010). Web 2.0, de killerapp voor uw intranet?; Web 2.0 - oude wijn in nieuwe zakken? Of de redding van je intranet?. Winkwaves.

Kuipers, B. & Brummelman, A. & Bogers, E. & Vanieuwenhuyse, B. (2003). Lerende logistiek, TNO Inro Rapport

Ministerie van *Binnenlandse zaken en Koninkrijksrelaties* (2011). Het Nieuwe Werken bij het Rijk. Citaat Volberda, H.W. (2011), professor aan Erasmus Universiteit Rotterdam.

McConnell. J. (2004). Global Intranet Trends rapport. NetStrategy, JMC.
Global Intranet Trends rapport biedt diepgaand inzicht in wat er gebeurt in de "intranet wereld" binnen organisaties op basis van een jaarlijkse wereldwijde enquête. De enquête en het verslag worden beheerd door Jane McConnell.

Owen, J.M. (2001) Kennismanagement. Universiteit van Amsterdam.

Straver, F. & Postma, H. (1999). Intranet Monitor 1999; Intranet is het hoofdingrediënt in de middenmix, Interne communicatie. Entopic

Straver, F. & Postma, H. (2006). Intranet Monitor 2006; Intranet is het hoofdingrediënt in de middenmix, Interne communicatie. Entopic

Straver, F. & Postma, H. (2009). Intranet Monitor 2009; Intranet is het hoofdingrediënt in de middenmix, Interne communicatie. Entopic

Artikelen

Aalberts, S.(2006). De weg naar een effectief intranet. Jingle Minds. Bekeken: 8 januari 2011, op http://www.jungleminds.nl/publicaties/artikelen/de_weg_naar_een_effectief_intranet

Blakely, B. (2003). Five ways to improve your intranet's usability. TechrePublic. Gebruikt: 5 februari 2011 op <http://www.techrepublic.com/article/five-ways-to-improve-your-intranets-usability/1060307>

Velzen, F. van (2008). Als intranet maar effectief. VKBanen. Bekeken op: 9 februari 2011, op <http://www.vkbanen.nl/banen/artikel/Als-intranet-maar-effectief-is-/102629.html>
Gebruikt: citaat van, internetspecialist en directeur Entopic, Theo Hylkema (2008). Intranet monitor 2009.

Websites

Alles over Marktonderzoek. (n.d.). Kwantitatief onderzoek → online onderzoek. Bekeken: 5 januari 2011 op <http://www.allesovermarktonderzoek.nl/Extra/steekproef.aspx>

Exxtra (n.d.) Wat is Usability en waarom is het zo belangrijk? Bekeken op: 17 februari 2011 op http://www.exxtra.nl/online_marketing/usability/

Frankwatching. (n.d.). Het intranet: Laten we een nieuwe naam verzinnen. Gebruikt: 26 januari 2011 op <http://www.frankwatching.com/archive/2011/02/04/het-intranet-laten-we-een-nieuwe-naam-verzinnen/#ixzz1lkZAGZRo>

Jakob Nielsen's Alertbox (2003). Usability 101: Introduction to Usability. Bekeken: 27 februari 2011 op <http://www.useit.com/alertbox/20030825.html>

Websites

Mijn woordenboek. (n.d.). Intranet. Bekeken: 13 februari 2011 op www.mijnwoordenboek.nl

Studentenenquete.nl. (n.d.). Online enquête. Gebruikt: 10 februari 2011 tot heden op www.studentenenquete.nl

TU Delft (2009). Single Sign-on. Bekeken: 27 januari 2011 op <http://www.tudelft.nl/live/pagina.jsp?id=cabdfacb-9b20-441a-8313-6361b34d7382&lang=nl>

Usability.gov (n.d.). Usability testing. Bekeken: 17 februari 2011 op <http://usability.gov/pdfs/chapter18.pdf>

Wikipedia.nl (n.d.). Intranet. Bekeken: 13 februari 2011 op nl.wikipedia.org/wiki/Intranet

Wikipedia.nl (n.d.). Kennismanagement. Bekeken: 17 februari 2011 op nl.wikipedia.org/wiki/kennismanagement

Intranetonderzoek

gemeente **Overbetuwe**



Inhoudsopgave

1	Binnendienst	2
2	Samenvatting Binnendienst	3
3	Enquête Binnendienst.....	4
4	Uitgeschreven resultaten met grafische weergegeven uitkomsten binnendienst	7
4.1	Algemene vragen.....	7
4.2	Het intranet gebruik	7
5	Grafische weergave Binnendienst	12
6	Buitendienst	19
7	Samenvatting buitendienst	20
7.1.1	Intranet gebruik.....	20
7.1.2	Informatie voorziening	20
7.1.3	Afdelingspagina op intranet	20
8	Enquête buitendienst	21
9	Uitgeschreven resultaten buitendienst.....	23
9.1	Algemene vragen.....	23
9.2	Informatievoorziening	23
9.3	Intranet gebruik.....	24
9.4	Tevredenheid.....	24
9.5	Niet tot nauwelijks gebruik maken van het intranet	24
9.6	Eigen afdelingspagina	25
9.7	Opmerkingen	25

1 Binnendienst

Binnen gemeente Overbetuwe wordt er gebruik gemaakt van intranet. Maar sinds het opstarten van dat intranet zijn er verschillende ontwikkelingen geweest op dit gebied en zijn de wensen en behoefte van de medewerkers en gemeente Overbetuwe veranderd. Daarom wordt het intranet aangepast.

Er komt een intranet dat past bij de organisatie en haar nieuwe structuur, maar ook een intranet dat past bij de wensen van de medewerkers. We willen van *een* intranet naar *ons* intranet en daarvoor hebben we de hulp nodig van de medewerkers van gemeente Overbetuwe. Dit kan namelijk alleen gerealiseerd worden als bekend is wat de medewerkers van het huidige intranet vinden en wat hun wensen zijn voor het vernieuwde intranet. Om dit te kunnen onderzoeken is er een korte vragenlijst opgesteld. In dit onderzoeksrapport is terug te vinden welke onderzoeksmethode is toegepast. Maar ook welke vragen gesteld zijn en wat hiervan de uitkomsten zijn. De uitkomsten zijn hieronder kort samengevat. In hoofdstuk 5 zijn de volledige uitkomsten uitgeschreven en ondersteund door middel van grafieken en tabellen. In hoofdstuk 6 staan alle grafische uitkomsten van het onderzoek verwerkt.

2 Samenvatting Binnendienst

Bij de medewerkers van de binnendienst van gemeente Overbetuwe is een online enquête gehouden over het gebruik van het intranet. De uitkomsten van het onderzoek zijn verdeeld in vier categorieën; bezoeken van pagina's, beoordeling over het huidige intranet, de wensen van de medewerkers en twijfels en vragen.

Bezoeken van pagina's

Het intranet is binnen relatief goed ingeburgerd. Grotendeels van de respondenten (80,74%) geeft aan het intranet 5 keer per week of vaker te gebruiken. Ook scoorde het intranet erg goed. De medewerkers van gemeente Overbetuwe geven het intranet over het algemeen een voldoende. Daarbij geven ze aan dat ze de Mededelingen, het Nieuws en het Smoelenboek het meest bezoeken. En dat de pagina's van andere afdelingen en de eigen afdeling niet vaak bezocht worden. Net als het kalenderoverzicht en Ik wil...

Beoordeling over het huidige intranet

Ongeveer de helft van de medewerkers zijn tevreden met de inhoud en het uiterlijk van het intranet. Ook vinden de meesten dat het intranet toegevoegde waarden heeft en actueel is. Echter over de vindbaarheid van informatie zijn de meeste respondenten neutraal, met een lichte neiging naar positief. Net als hun mening over het feit dat de juiste informatie op het intranet staat. Over de zoekfunctie en de interactie van het intranet zijn de meningen sterker verdeeld. Opvallend hier is wel dat ondanks dat het intranet een goed cijfer kreeg de meeste respondenten redelijk neutraal antwoorden.

De wensen van de medewerkers

Medewerkers hebben in het intranetonderzoek aangegeven een online agenda, een poll en een ideeënbus op het intranet te willen hebben. Daarbij hebben medewerkers aangegeven dat een blog, vanuit de directie of het MT, een mooie optie zou zijn om toe te voegen op het intranet. Net als het persoonlijker maken van het smoelenboek. Het is natuurlijk altijd leuk om nieuwe dingen toe te voegen, maar waarom willen medewerkers deze functionaliteiten toevoegen? Hierbij is een top 4 tot stand gekomen.

1. Om kennis te delen
2. Voor de interactie met collega's
3. Om samen te werken
4. Het biedt interessante informatie

Deze vier redenen komen grotendeels overeen met de wensen van de organisatie voor het intranet. De organisatie heeft aangegeven het intranet te willen gebruiken voor kennismanagement en samenwerken. Het intranet moet kennis delen en samenwerken ondersteunen, dit zijn ook de wensen van de medewerkers. Daarnaast wil de organisatie meer interactie mogelijkheden op het intranet. Medewerkers hebben aangegeven het intranet te willen gebruiken voor interactie met collega's. Een deel van de wensen van de organisatie komen overeen met de reden van de medewerkers om het intranet te gebruiken.

Twijfels en vragen

Er zijn verschillende extra opmerkingen geplaatst door medewerkers. Hieronder volgt een kleine greep uit deze opmerkingen, de rest is terug te vinden in hoofdstuk 5.

- Het intranet is heel onoverzichtelijk. Je moet vaak lang zoeken om iets te vinden.
- De zoekoptie werkt niet goed. Te veel resultaten die vaak niets met het onderwerp te maken hebben.
- Werkwijzer zou wat logischer ingedeeld kunnen worden.
- Als de lay-out mag veranderen dan: meer ruimte voor het nieuws en minder voor "ik wil". Dat laatste vind ik echt helemaal niet handig, en het nieuws moet er veel meer uitspringen.
- Wel met elkaar van face to face blijven praten, elkaar opzoeken
- Ik heb mij onlangs aangemeld bij Yammer, maar ik moet zeggen dat ik het eigenlijk een tijdje vind. Ik vraag me af, of we dit soort social media moeten willen binnen werktijd.

3 Enquête Binnendienst

Voor de binnendienst is een online enquête afgenomen, deze is terug te vinden onder de volgende link: <http://www.studentenenquete.nl/vragen/index.php?sid=21292&lang=nl>
Hieronder volgt een overzicht van de gestelde vragen. De vormgeving komt echter niet geheel overeen met de online enquête.

Wat vind jij van het intranet?

We willen een intranet dat past bij de organisatie en haar nieuwe structuur, maar ook een intranet dat past bij jou. En daarvoor hebben we jouw hulp nodig! Dus vul snel deze korte enquête in en laat zien wat jij van het huidige intranet vindt. Het invullen van je naam is optioneel, tenzij je kans wilt maken op twee theaterbonnen van De Kik! Er zijn 15 vragen in deze vragenlijst

Algemeen

1 Wat is je naam? (optioneel indien je kans wilt maken op twee theaterbonnen van De Kik)
Vul uw antwoord hier in:

2 Wat is je functie?
Vul uw antwoord hier in:

3 Wat is je leeftijd?

Kies a.u.b. een van de volgende mogelijkheden:

- ☐ Tussen de 20 en 25
- ☐ Tussen de 26 en 35
- ☐ Tussen de 36 en 45
- ☐ Tussen de 46 en 55
- ☐ Tussen de 56 en 65
- ☐ Ouder dan 65

4 Wat is je hoogst genoten vervolgopleiding?

Kies a.u.b. een van de volgende mogelijkheden:

- ☐ LBO of MBO
- ☐ HBO of Universiteit
- ☐ Het huidige intranet

5 Hoe vaak, naast de automatische opstart, klik je door op het intranet ?

Kies a.u.b. een van de volgende mogelijkheden:

- ☐ Nooit
- ☐ 1 keer per week
- ☐ 5 keer per week
- ☐ Meer dan 5 keer per week

6 Je leest /bekijkt:

Kies het toepasselijk antwoord voor elk onderdeel:

Beantwoord deze vraag alleen als aan de volgende voorwaarden is voldaan: ° Is '1 keer per week' of '5 keer per week' of 'Meer dan 5 keer per week' op vraag 5 'Hoe vaak, naast de automatische opstart, klik je door op het intranet?'

	Heel zelden	Zelden	Af en toe	Vaak	Heel vaak
Nieuws					
Ik wil....					
Mededelingen					
Knipselkrant					
Werkwijzer					
Mijn afdelingspagina					
De pagina's van de ondernemingsraad					
De pagina's van de Personeelsvereniging					
Prikbord					
Smoelenboek					
Kalenderoverzicht					
Tip van de maand					

Overbetuwe in het nieuws					
Zoeken					
Pagina's van andere afdelingen					
Vacatures					
Personele zaken					

7 Ik ben:

Kies het toepasselijk antwoord voor elk onderdeel:

Beantwoord deze vraag alleen als aan de volgende voorwaarden is voldaan: ° Is '1 keer per week' of '5 keer per week' of 'Meer dan 5 keer per week' op vraag 5 'Hoe vaak, naast de automatische opstart, klik je door op het intranet?

	Ik ben tevreden met de inhoud van het intranet
Geheel mee eens	
Mee eens	
Neutraal	
Mee oneens	
Geheel mee oneens	

8 Ik vind:

Kies het toepasselijk antwoord voor elk onderdeel:

Beantwoord deze vraag alleen als aan de volgende voorwaarden is voldaan: ° Is '1 keer per week' of '5 keer per week' of 'Meer dan 5 keer per week' op vraag 5 'Hoe vaak, naast de automatische opstart, klik je door op het intranet?

	Ik vind het uiterlijk van het intranet aantrekkelijk
Geheel mee eens	
Mee eens	
Neutraal	
Mee oneens	
Geheel mee oneens	

9 Ik geef het intranet het volgende rapportcijfer

Beantwoord deze vraag alleen als aan de volgende voorwaarden is voldaan: ° Is '1 keer per week' of '5 keer per week' of 'Meer dan 5 keer per week' op vraag 5 'Hoe vaak, naast de automatische opstart, klik je door op het intranet?

Vul uw antwoord hier in:

10 Geef van onderstaande items aan in hoeverre je het er mee eens bent

Beantwoord deze vraag alleen als aan de volgende voorwaarden is voldaan: ° Is '1 keer per week' of '5 keer per week' of 'Meer dan 5 keer per week' op vraag 5 'Hoe vaak, naast de automatische opstart, klik je door op het intranet?

Kies het toepasselijk antwoord voor elk onderdeel:

	Geheel eens	Mee eens	Neutraal	Mee oneens	Geheel oneens
Het intranet heeft toegevoegde waarde					
Het intranet is overzichtelijk					
De informatie is makkelijk te vinden					
De informatie is actueel					
De zoekfunctie werkt goed					
De juiste informatie staat er op					
Er is voldoende interactie mogelijk					

11 Waarom maak je geen gebruik van het intranet ? (meer keuzes zijn mogelijk)

Beantwoord deze vraag alleen als aan de volgende voorwaarden is voldaan: ° Is '1 keer per week' of '5 keer per week' of 'Meer dan 5 keer per week' op vraag 5 'Hoe vaak, naast de automatische opstart, klik je door op het intranet?

Selecteer alles wat voldoet

- ☐ Ik heb er geen interesse in
- ☐ Ik mis informatie die voor mij van belang is
- ☐ We krijgen de informatie al op een andere manier
- ☐ Het intranet is niet aantrekkelijk in gebruik
- ☐ Anders:

Wensen en behoeftes voor het nieuwe intranet**12 Kruis van onderstaande lijst ten minste één en maximaal drie items aan die het nieuwe intranet volgens jou moet en hebben! (Min. 1 en max. 3 keuzes mogelijk).**

Selecteer alles wat voldoet

- ☐ Blog (een online dagboek, voornamelijk ter vermaak. Hoeft niet dagelijks)
- ☐ Poll (een online vraag waarbij meningen worden gepeild dmv keuzemogelijkheden)
- ☐ Ideeënbus
- ☐ Discussieforum
- ☐ Agenda (verjaardagen, jubileums, pv uitje, etc.)
- ☐ Wiki (Hier kunnen documenten gezamenlijk worden bewerkt, zoals wikipedia)
- ☐ Anders:

13 Waarom zou je deze functionaliteiten willen gebruiken? (Meer keuzes mogelijk)

Selecteer alles wat voldoet

- ☐ Om kennis te delen
- ☐ Om samen te werken
- ☐ Het lijkt me gewoon leuk
- ☐ Het biedt interessante informatie
- ☐ Voor de interactie met collega's
- ☐ Het is makkelijk
- ☐ Om mijn mening te laten horen
- ☐ Anders:

14 Van welke sociale media maak je buiten je werk om gebruik?

Selecteer alles wat voldoet

- | | | | |
|--------------------------------|---------------------------------|----------------------------------|-------------------------------|
| ☐ Facebook | ☐ Pbworks | ☐ YouTube | ☐ Blog.nl |
| ☐ LinkedIn | ☐ MySpace | ☐ Wiki | ☐ Netlog |
| ☐ Hyves | ☐ Furl | ☐ Web-log.nl | ☐ Skype |
| ☐ Flickr | ☐ Delicious | ☐ MSN | ☐ Anders: |

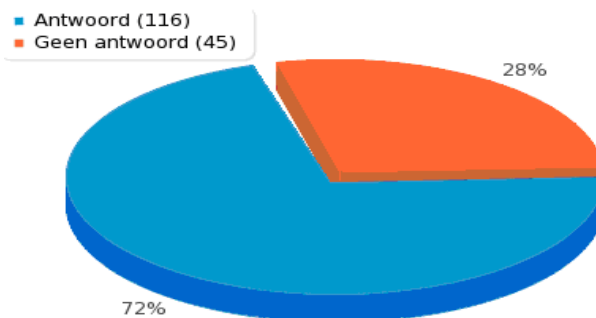
15 Heb je nog vragen of opmerkingen?

Vul uw antwoord hier in:

Bedankt voor uw deelname aan deze vragenlijst. De resultaten worden vanaf 15 maart via het intranet bekend gemaakt.

4 Uitgeschreven resultaten met grafische weergegeven uitkomsten binnendienst

Onder de medewerkers van gemeente Overbetuwe is een enquête gehouden over het gebruik van het intranet. In totaal hebben 161 van de 345 medewerkers de online enquête ingevuld. Hiermee is de enquête officieel niet representatief voor alle medewerkers van gemeente Overbetuwe. Echter Hiervan hebben 116 medewerkers hun naam gegeven en maken daarmee kans op twee theaterbonnen van De Kik.

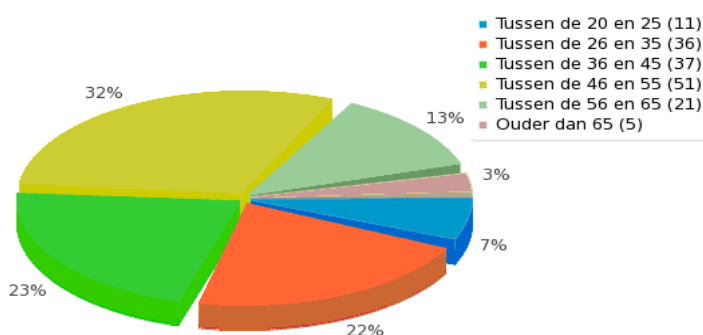


Figuur 1: Wat is je naam?

Eerst zijn enkele algemene vragen gesteld aan de respondenten. Het gaat hierbij om hun functie, leeftijd en opleidingsniveau. Vervolgens zijn er vragen gesteld over het gebruik van het intranet en de wensen voor het nieuwe intranet. En tot slot is er gekeken naar het gebruik van sociale media in het privéleven van de respondenten.

4.1 Algemene vragen

De leeftijd van de personen die de enquête hebben ingevuld verschilt erg. Het overgroot deel van de medewerkers die de enquête hebben ingevuld zijn tussen de 46 en 55 jaar. Daarna volgende de medewerkers tussen de 36 en 45 jaar en heel dicht daarop volgende de medewerkers tussen de 26 en 35 jaar. Deze drie leeftijdscategorieën zijn het meest vertegenwoordigd tijdens deze enquête.



Figuur 2: wat is je leeftijd?

■ LBO of MBO (48)
■ HBO of Universiteit (113)

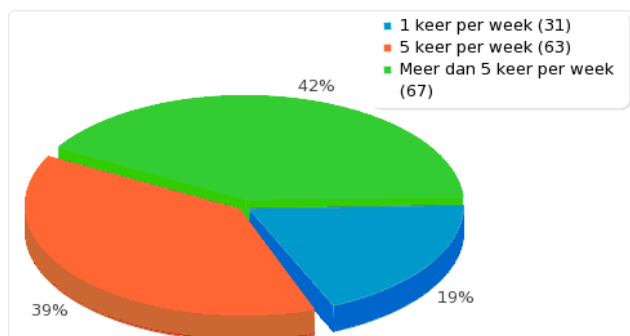


Figuur 3: Wat is je hoogst genoten vervolgopleiding?

Daarbij zijn de meeste respondenten hoger opgeleid. 113 respondenten hebben het HBO of de universiteit afgerond, dit is 70,19% van alle respondenten. De rest van de respondenten hebben een LBO of MBO opleiding afgerond.

4.2 Het intranet gebruik

Na de algemene vragen is onderzocht hoe het intranet momenteel door de respondenten wordt gebruikt. Allereerst is gekeken naar de frequentie van het gebruik van het intranet, naast de automatische opstart. Het intranet wordt binnen gemeente Overbetuwe veel gebruikt. 41,61% geeft aan het intranet meer dan 5 keer per week te gebruiken. En 39,13% zegt het intranet 5 keer per week te gebruiken. Niemand zegt intranet nooit te gebruiken.



Figuur 4: Hoe vaak, naast de automatische opstart, klik je door op het intranet?

Naast de frequentie van het gebruik van het intranet is gekeken welke onderdelen van intranet het meest bezocht worden door de medewerkers van gemeente Overbetuwe. Hierbij is een top 3 opgesteld voor de meest bezochte pagina's en een top 3 van de minst bezochte pagina's. De uitgebreide grafieken en een overzichtstabel is terug te vinden na deze uitgeschreven uitkomsten. Zie hoofdstuk 5 'Grafische weergave'

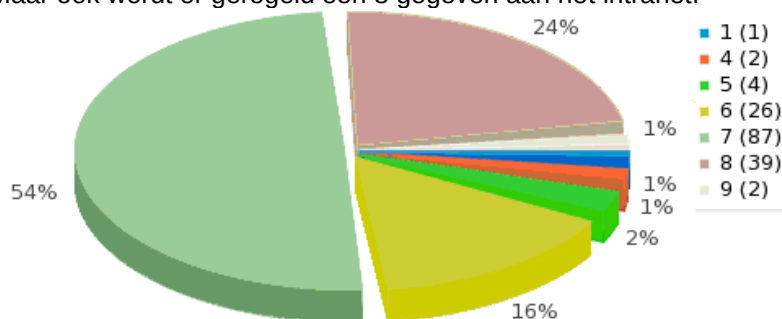
Top 3 meest bezochte pagina's:

1. De mededelingen
2. Nieuws
3. Smoelenboek.

De top 3 minst bezochte pagina's:

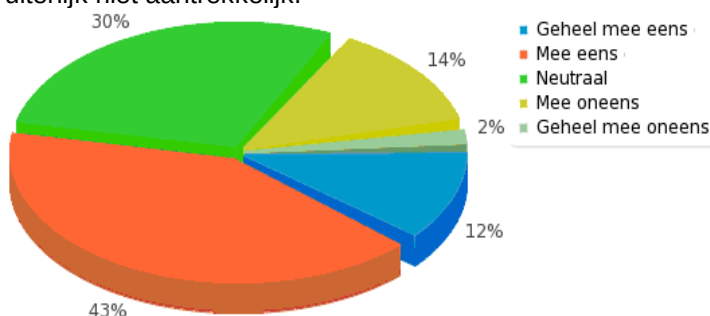
1. De pagina's van andere afdelingen & mijn afdelingspagina
2. Het kalenderoverzicht
3. Ik wil...

De medewerkers van gemeente Overbetuwe geven het intranet over het algemeen een voldoende. Maar 4,44% van de respondenten geven intranet een 5 of lager. Het intranet krijgt het vaakst een 7 als rapportcijfer. Maar ook wordt er geregeld een 8 gegeven aan het intranet.

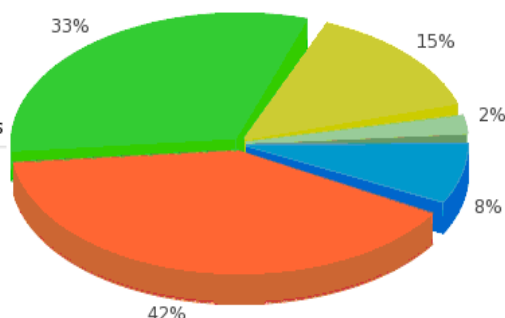


Figuur 5: Ik geef het intranet het volgende rapportcijfer

Ook over de inhoud van het intranet zijn de meeste redelijk tevreden, ongeveer 54,66%. Echter hebben ook verschillende respondenten een neutrale mening. Het gaat dan om 29,81% van de medewerkers. 15,52% van de respondenten zijn niet tevreden met de inhoud van het intranet. Over het algemeen wordt het uiterlijk van het intranet ook als goed beoordeeld. 49,68% vindt het uiterlijk van het intranet aantrekkelijk. Ruim 32,92% heeft wederom een neutrale mening en 17,39% vindt het uiterlijk niet aantrekkelijk.



Figuur 6: Ik ben tevreden met de inhoud van het intranet



Figuur 7: Ik vind het uiterlijk van het intranet aantrekkelijk

Daarbij vinden de respondenten dat het intranet toegevoegde waarde heeft, actueel en overzichtelijk is. Echter over de vindbaarheid van informatie zijn de meeste respondenten neutraal, met een lichte neiging naar positief. Net als hun mening over het feit dat de juiste informatie op het intranet staat. Over de zoekfunctie zijn de meningen sterk verdeeld, voornamelijk reageren de respondenten met neutraal. Maar de overige meningen gaan beide kanten even sterk op. Over de interactie zijn de meningen ook sterk verdeeld, wederom hebben de meeste gekozen voor neutraal, maar de overige meningen wijken het meest naar negatief. Hieronder volgt een samenvattende tabel, de specifieke grafieken zijn terug te vinden in hoofdstuk 5 'Grafische weergave'

Ik vind dat:	Het intranet toegevoegde waarde heeft	Het intranet is overzichtelijk	Informatie makkelijk te vinden is	De informatie actueel is	De zoekfunctie goed werkt	De juiste informatie staat op het intranet	Er is voldoende interactie mogelijk
Geheel eens	49.69%	10.56%	8.70%	19.25%	9.32%	11.18%	6.21%
Eens	29.81%	41.61%	33.54%	36.65%	19.25%	37.27%	17.39%
Neutraal	11.18%	25.47%	34.16%	29.81%	44.72%	37.89%	44.10%
Oneens	7.45%	18.63%	16.77%	12.42%	19.25%	13.04%	19.25%
Geheel oneens	1.24%	3.11%	6.21%	1.24%	7.45%	0.62%	13.04%
Geen antwoord	0.62%	0.62%	0.62%	0.62%			

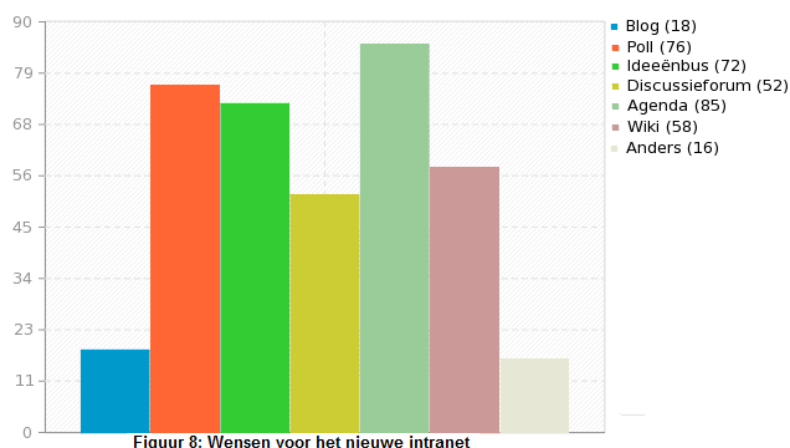
Tabel 1: In hoeverre ben je het eens met de uitspraken?

Toekomst van het intranet

We hebben nu een beeld over het huidige intranet. Deze is over het algemeen goed. Maar alles kan natuurlijk beter en daar gaan wij voor. Daarom is er gevraagd welke functionaliteiten medewerkers in de toekomst graag zouden zien op het intranet. En met welke redenen ze voor deze functionaliteiten kiezen.

De top 3 van functionaliteiten:

1. Agenda
2. Poll
3. Ideeënbus



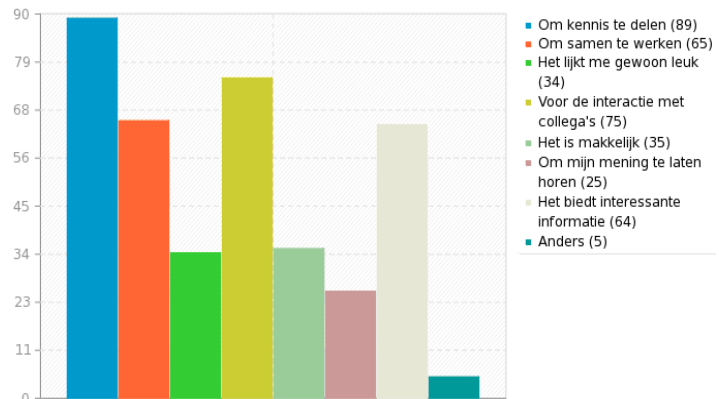
Figuur 8: Wensen voor het nieuwe intranet

Hier zijn ook nog eigen ideeën aangedragen, zoals:

- Datum verjaardag bij smoelenboek, anders heb je niks aan het item wie is er binnenkort jarig. En een beter ingevulde taken en verantwoordelijkheden (misschien zelfs de optie dat in te laten vullen door iedereen).
- Uitgebreidere lijst van taken, zodat ik gericht vragen kan stellen aan collega's
- Zelf je profiel in het smoelenboek kunnen bewerken en een eigen foto kunnen uploaden
- Bij mijn vorige gemeente schreef de gemeentesecretaris elke dag een blog. Was ontzettend leuk en daardoor werden medewerkers en bestuur dichter bij elkaar gebracht.
- Actuele afdelingspagina's met wie doet wat.
- Huidige informatie voldoet
- Niet zozeer inhoud als wel structuur: overzichtelijke en meer interactie
- Agenda inzicht collega's
- Sociale media
- Nieuws duidelijk zichtbaar en na verloop van tijd eenvoudig terug te vinden
- Goede zoekfunctie
- Rubriek over klimaat en energie. Literair. Levensbeschouwing
- Een pagina met alle vastgestelde beleidsnota's bij elkaar van de verschillende afdelingen. Dat is nu amper te vinden.
- Vandaag in Overbetuwe... (overzicht van belangrijke zaken die vandaag in de organisatie spelen)
- Onderdelen die ook op de internetpagina staan. Zo moet ik (is makkelijker) naar de website om verordeningen te kunnen inzien. Ik denk dat met een link o.i.d. op de intranetsite makkelijker kan.

Hierbij is het interessant om te kijken waarom medewerkers meer functionaliteiten willen op het intranet. Ook hierin is een duidelijke top te zien, echter nu een top 4. Deze vier kregen de meeste stemmen:

1. Om kennis te delen
2. Voor de interactie met collega's
3. Om samen te werken
4. Het biedt interessante informatie



Figuur 9: Waarom deze functies?

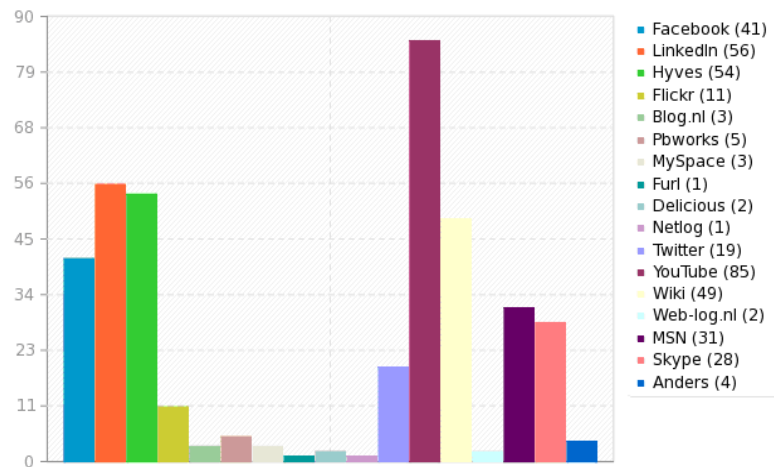
Ook hebben we onderzocht welke sociale media gebruikt wordt bij medewerkers.

De meest gebruikte sociale media:

1. YouTube met 52,80%
2. LinkedIn met 34,78%
3. Hyves met 33,54%.

De minst gebruikte sociale media:

1. Furl en Netlog met beide 0,62%
2. Web-log.nl en Delicious met beide 1,24%
3. MySpace en Blog.nl met beide 1,86%



Figuur 10: Van welke sociale media maak je buiten je werk om gebruik?

Daarbij zijn er door de respondenten nog enkele opmerkingen gemaakt en vragen gesteld. Hieronder volgt een overzicht van deze opmerkingen en vragen:

Overzichtelijkheid

- Ik vind het heel onoverzichtelijk. Ik moet vaak lang zoeken om iets te vinden.
- Ik zou het onderdeel personeel en service overzichtelijker maken. Vooral bij personeel en service is het een hele zoektocht. Zet de onderwerpen op zijn minst op alfabet en haal de subonderdelen weg in het hoofdmenu. Die zie je ook als je er op klikt.

Zoekfunctie

- Ik vind de zoekfunctie op intranet niet werken. Wat je ook voor een zoekterm in geeft je krijgt bijna nooit de informatie die je zoekt.
- Zoeken op Intranet werkt voor mij erg slecht, maar dat kan natuurlijk aan mij liggen. Ook zou ik graag willen weten waar ik bepaalde informatie op de pc kan vinden als iets verwijderd is van intranet.
- De zoekoptie werkt niet goed. Te veel resultaten die vaak niets met het onderwerp te maken hebben. En geen aanvullende opties om de zoekopdracht te verfijnen.

Werkwijzer

- Ik zou graag alle beleidsnota's makkelijk in alfabetische volgorde terug kunnen vinden. In de werkwijzer staan er een aantal, maar lang niet allemaal en ze zijn moeilijk te vinden.
- Werkwijzer zou wat logischer? ingedeeld kunnen worden. Zo staat de "programmabegroting" niet onder "Financiële informatie" en staat "instructie b&w en raad" niet onder "College en Raad". Ook is niet altijd helder wat op Overbetuwe.nl staat en wat op Intranet.
- Ik zou het onderdeel Werkwijzer overzichtelijker maken

Aantrekkelijkheid

- Het intranet is niet aantrekkelijk! Kijk de kunst af bij kranten- of andere nieuwswebsites. Hoe verleiden zij de lezer om een artikel aan te klikken en volledig te lezen. Minimaal een pakkende titel die de lading van het artikel dekt (dus niet: Doe jij het veilig? Als het over informatiebeveiligingsbeleid gaat.) Maar beter nog de eerste regels van het stukje onder de titel plaatsen. Die moeten dan natuurlijk weer wel relevant zijn :-)
- Op intranet en ook internet worden stukken gebruikt van externen, bv. Overbetuwe in het nieuws, nieuws van De Gelderlander wat bij ons op intranet wordt gezet. Hier mis ik de foto's. Mooier lijkt het mij om de link naar De Gelderlander in het stuk te vermelden, voor de foto en voor de eventuele discussie die is ontstaan bij de lezers van het stuk.

Homepage

- Het blijkt dat de opstartpagina van internet wordt opgesteld voor grotere schermen dan dat van mij bijvoorbeeld. Ik mis daardoor een stuk. De mededelingen vallen 'onder' mijn scherm en ik heb ze dus een hele tijd niet gezien. Nu weet ik waar ik ze moet zoeken maar in drukke tijden denk ik er niet aan. Ik mis dus informatie door mijn, overigens prima werkende, kleinere scherm. Opstellen voor de kleinste maat scherm die collega's hebben is heel noodzakelijk vind ik.
- De lay-out gaat geloof ik niet veranderen? Als dit toch mogelijk is: graag méér ruimte voor het nieuws en minder voor "ik wil". Dat laatste vind ik echt helemaal niet handig, en het nieuws moet er veel meer uitspringen!
- Persoonlijk vind ik het fijner dat er op een homepage niet gescrolled hoeft te worden. Zoals nu staat er een plaatje over een PV-activiteit waardoor de mededelingen wegvallen (er moet gescrolled worden), de kolom Nieuws is nu ook te lang.

Linken

- Op internet worden vaak documenten van de ministeries gebruikt die we dan lokaal op onze site hebben. Linken naar de bron lijkt mij verstandiger en zo blijft de informatie actueler.
- Misschien is het mogelijk om ook een doorlink te maken met bijvoorbeeld internet of andere interessante site.

Ideeën

- Het lijkt me handig een ideeënbus te introduceren op intranet. Zo kun je elke keer als je wat mist, dit aangeven. Verzoeken om toevoegingen moet dan steeds minder worden. Het lastige is, dat als je nu vraagt wat er bij moet, ik het niet weet. Gaandeweg kun je als je dingen tegenkomt (of juist niet) dit aangeven en de intranetsite steeds verbeteren.
- Bij vraag 12 mocht ik max. 3 dingen aanvinken. Maar een blog op intranet lijkt me ook 'leuk'. Dit om meer inzicht te geven in wat iemand voor werk doet. Dit is misschien ook een goede kans voor wanneer de reorganisatie helemaal rond is.

Twijfels

- Wel met elkaar van face to face blijven praten, elkaar opzoeken (2x)
- Ik heb mij onlangs aangemeld bij Yammer, maar ik moet zeggen dat ik het eigenlijk een tijdrover vind. Ik vraag me af, of we dit soort social media moeten willen binnen werktijd.

Overig

- Wordt de (lang geleden) aangekondigde workshop Sociale Media nog gehouden?
- Het nieuws staat niet chronologisch in tijd.
- Het zou fijn zijn als de onderdelen wat langer op de startpagina blijven staan. Soms is iets heel snel verdwenen.
- Nu met de reorganisatie komen er veel stukken op intranet te staan. Ik weet dat het een login kwestie is, maar soms is het fijn om stukken op intranet thuis even rustig te lezen
- Puntje voor de afdelingsredacteurs, stukken die niet meer van toepassing verwijderen, automatisch gepubliceerde op een bepaalde datum.
- We krijgen de informatie op een andere manier (3x)

5 Grafische weergave

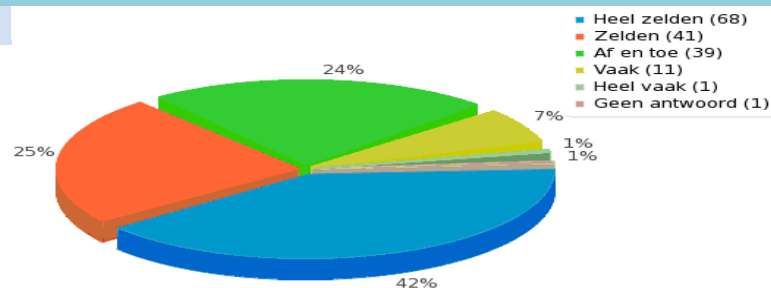
Hieronder volgen enkele grafisch weergave van de resultaten van het intranetonderzoek bij de binnendienst. Het gaat om een uitgebreide weergave van vraag 6 en vraag 10.

Vraag 6: Je leest/bekijkt

Je leest /bekijkt:	Ik wil...	Mede- delingen	Werk- wijzer	Eigen afd.- pagina	OR pagina	PV pagina	Prikbord	Smoelen- boek	Kalender- overzicht	Tip v/d maand	Overbetu- we in het nieuws	Zoeken	Andere afd.- pagina's	Vacature
Heel zelden	42.24%	2.48%	16.77%	40.37%	37.89%	27.33%	25.47%	5.59%	45.34%	32.30%	11.18%	21.74%	50.93%	33.54%
Zelden	25.47%	9.32%	28.57%	36.02%	28.57%	29.81%	29.19%	11.80%	25.47%	29.81%	21.12%	21.74%	26.09%	29.81%
Af en toe	24.22%	18.01%	32.92%	18.01%	24.22%	27.95%	25.47%	28.57%	21.12%	27.33%	30.43%	26.71%	18.63%	23.60%
Vaak	6.83%	46.58%	16.77%	4.35%	7.45%	11.18%	17.39%	26.71%	6.21%	8.70%	22.36%	22.36%	2.48%	9.32%
Heel vaak	0.62%	23.60%	4.35%	1.24%	1.86%	3.73%	2.48%	26.71%	1.24%	1.24%	14.91%	7.45%	1.86%	3.73%
Geen antwoord	0.62%		0.62%					0.62%	0.62%	0.62%				

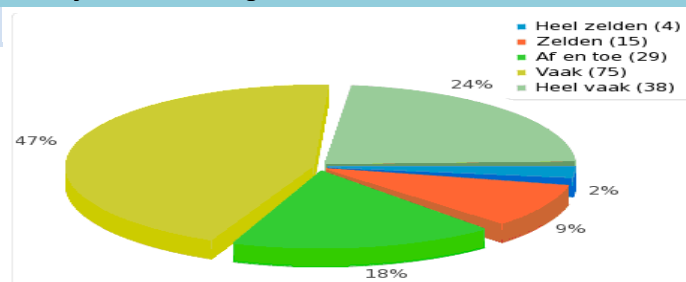
6.1 Je leest /bekijkt: Ik wil....

Antwoord	Telling	Percentage
Heel zelden (1)	68	42.24%
Zelden (2)	41	25.47%
Af en toe (3)	39	24.22%
Vaak (4)	11	6.83%
Heel vaak (5)	1	0.62%
Geen antwoord	1	0.62%



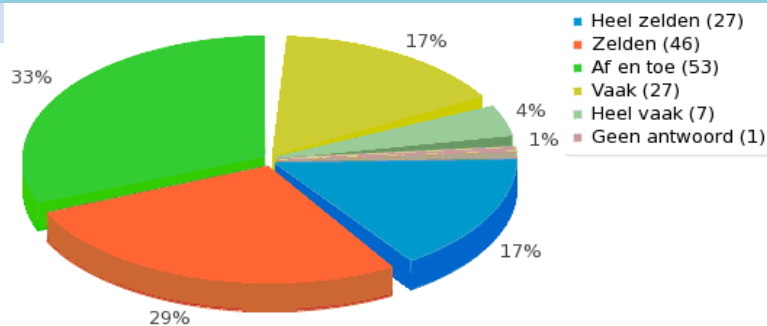
6.2 Je leest /bekijkt: Mededelingen

Antwoord	Telling	Percentage
Heel zelden (1)	4	2.48%
Zelden (2)	15	9.32%
Af en toe (3)	29	18.01%
Vaak (4)	75	46.58%
Heel vaak (5)	38	23.60%



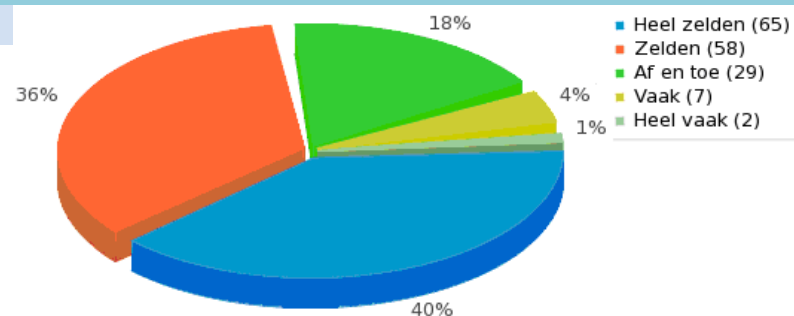
6.3 Je leest /bekijkt: Werkwijzer

Antwoord	Telling	Percentage
Heel zelden (1)	27	16.77%
Zelden (2)	46	28.57%
Af en toe (3)	53	32.92%
Vaak (4)	27	16.77%



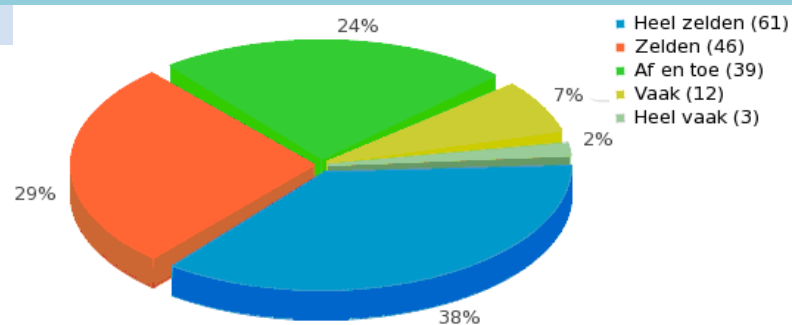
6.4 Je leest /bekijkt: Mijn afdelingspagina

Antwoord	Telling	Percentage
Heel zelden (1)	65	40.37%
Zelden (2)	58	36.02%
Af en toe (3)	29	18.01%
Vaak (4)	7	4.35%
Heel vaak (5)	2	1.24%



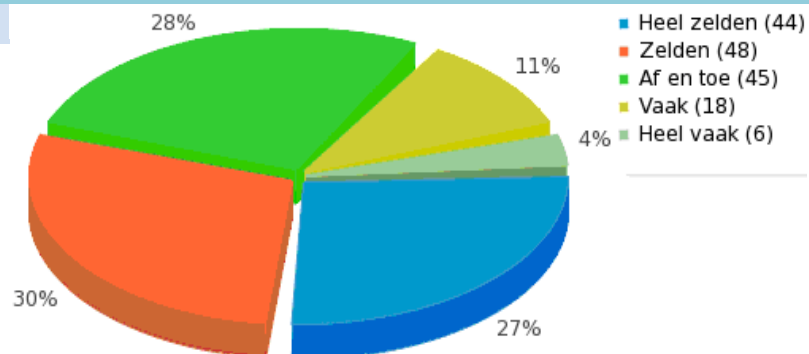
6.5 Je leest /bekijkt: De pagina's van de ondernemingsraad

Antwoord	Telling	Percentage
Heel zelden (1)	61	37.89%
Zelden (2)	46	28.57%
Af en toe (3)	39	24.22%
Vaak (4)	12	7.45%
Heel vaak (5)	3	1.86%



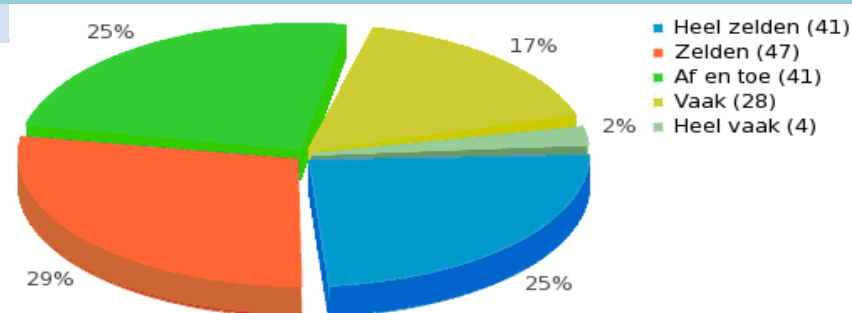
6.6 Je leest /bekijkt: De pagina's van de Personeelsvereniging

Antwoord	Telling	Percentage
Heel zelden (1)	44	27.33%
Zelden (2)	48	29.81%
Af en toe (3)	45	27.95%
Vaak (4)	18	11.18%
Heel vaak (5)	6	3.73%



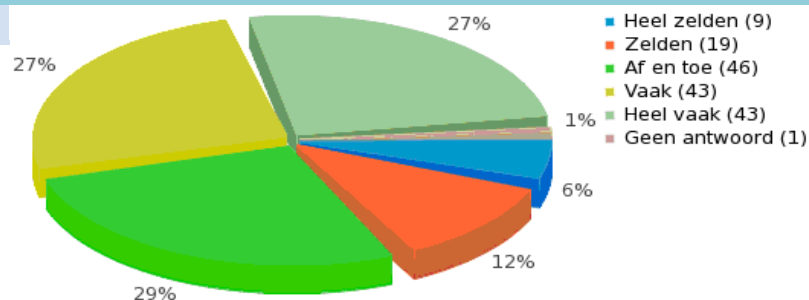
6.7 Je leest /bekijkt: Prikbord

Antwoord	Telling	Percentage
Heel zelden (1)	41	25.47%
Zelden (2)	47	29.19%
Af en toe (3)	41	25.47%
Vaak (4)	28	17.39%
Heel vaak (5)	4	2.48%



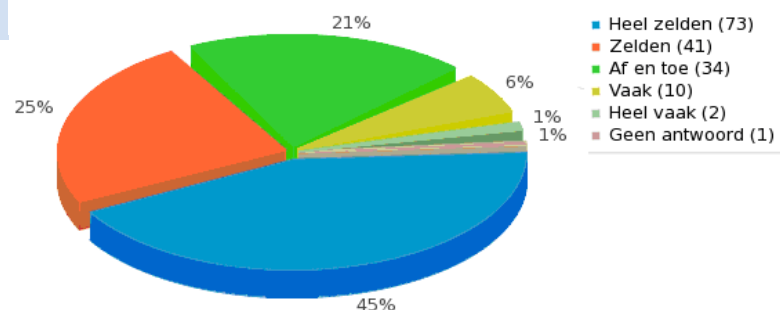
6.8 Je leest /bekijkt: Smoelenboek

Antwoord	Telling	Percentage
Heel zelden (1)	9	5.59%
Zelden (2)	19	11.80%
Af en toe (3)	46	28.57%
Vaak (4)	43	26.71%
Heel vaak (5)	43	26.71%
Geen antwoord	1	0.62%



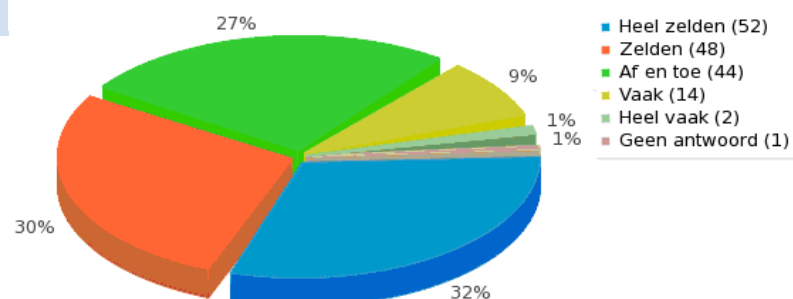
6.9 Je leest /bekijkt: Kalenderoverzicht

Antwoord	Telling	Percentage
Heel zelden (1)	73	45.34%
Zelden (2)	41	25.47%
Af en toe (3)	34	21.12%
Vaak (4)	10	6.21%
Heel vaak (5)	2	1.24%
Geen antwoord	1	0.62%



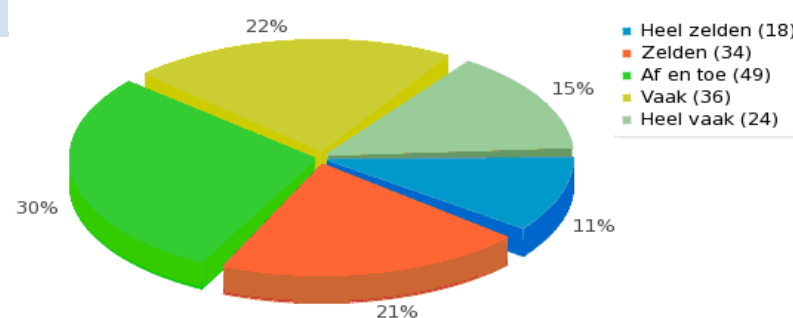
6.10 Je leest /bekijkt: Tip van de maand

Antwoord	Telling	Percentage
Heel zelden (1)	52	32.30%
Zelden (2)	48	29.81%
Af en toe (3)	44	27.33%
Vaak (4)	14	8.70%
Heel vaak (5)	2	1.24%
Geen antwoord	1	0.62%



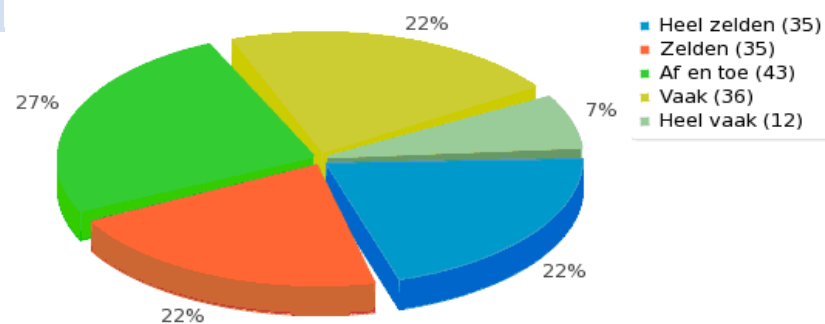
6.11 Je leest /bekijkt: Overbetuwe in het nieuws

Antwoord	Telling	Percentage
Heel zelden (1)	18	11.18%
Zelden (2)	34	21.12%
Af en toe (3)	49	30.43%
Vaak (4)	36	22.36%
Heel vaak (5)	24	14.91%



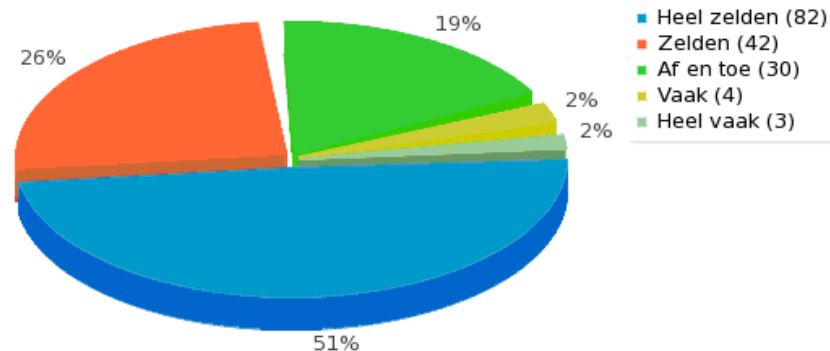
6.12 Je leest /bekijkt: Zoeken

Antwoord	Telling	Percentage
Heel zelden (1)	35	21.74%
Zelden (2)	35	21.74%
Af en toe (3)	43	26.71%
Vaak (4)	36	22.36%
Heel vaak (5)	12	7.45%



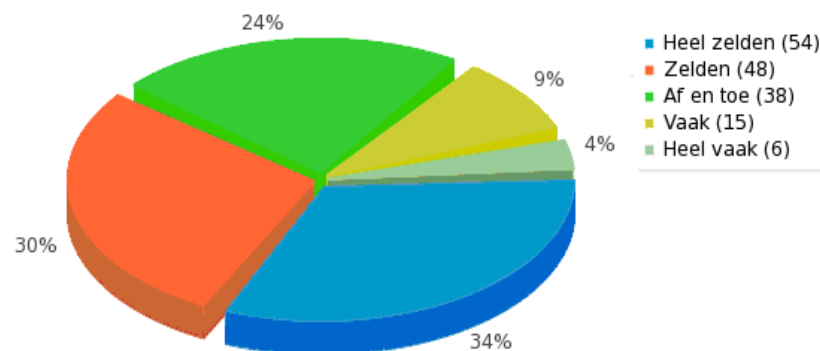
6.13 Je leest /bekijkt: Pagina's van andere afdelingen

Antwoord	Telling	Percentage
Heel zelden (1)	82	50.93%
Zelden (2)	42	26.09%
Af en toe (3)	30	18.63%
Vaak (4)	4	2.48%
Heel vaak (5)	3	1.86%



6.14 Je leest /bekijkt: Vacatures

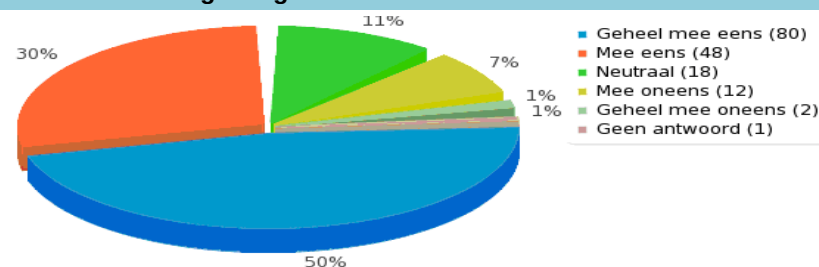
Antwoord	Telling	Percentage
Heel zelden (1)	54	33.54%
Zelden (2)	48	29.81%
Af en toe (3)	38	23.60%
Vaak (4)	15	9.32%
Heel vaak (5)	6	3.73%



Vraag 10: In hoeverre ben je het eens met de uitspraken?

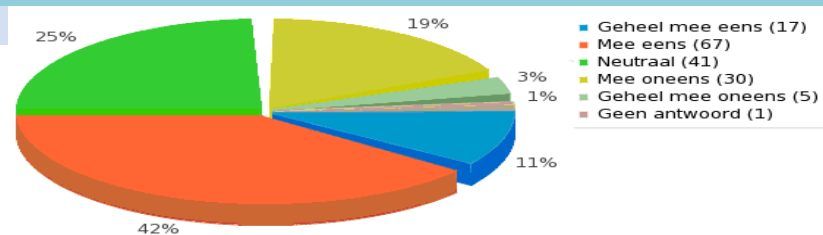
10.1 Het intranet heeft toegevoegde waarde

Antwoord	Telling	Percentage
Geheel mee eens	80	49.69%
Mee eens	48	29.81%
Neutraal	18	11.18%
Mee oneens	12	7.45%
Geheel mee oneens	2	1.24%
Geen antwoord	1	0.62%



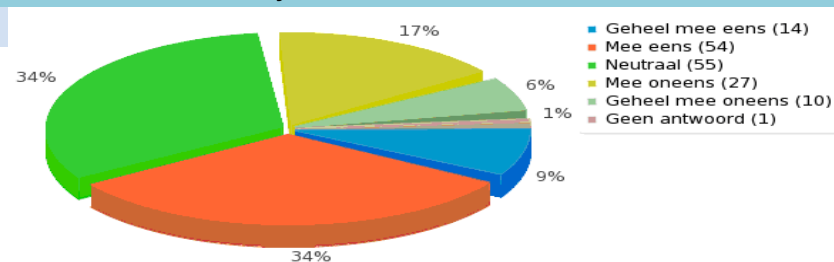
10.2 Het intranet is overzichtelijk

Antwoord	Telling	Percentage
Geheel mee eens	17	10.56%
Mee eens	67	41.61%
Neutraal	41	25.47%
Mee oneens	30	18.63%
Geheel mee oneens	5	3.11%



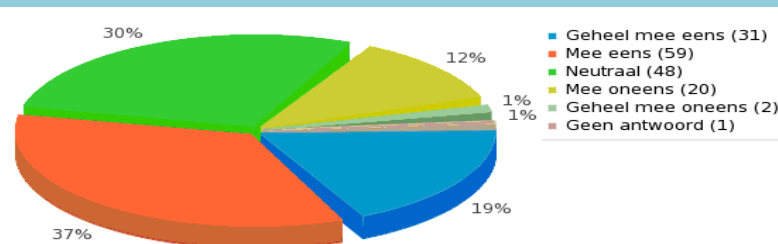
10.3 De informatie is makkelijk te vinden

Antwoord	Telling	Percentage
Geheel mee eens	14	8.70%
Mee eens	54	33.54%
Neutraal	55	34.16%
Mee oneens	27	16.77%
Geheel mee oneens	10	6.21%
Geen antwoord	1	0.62%



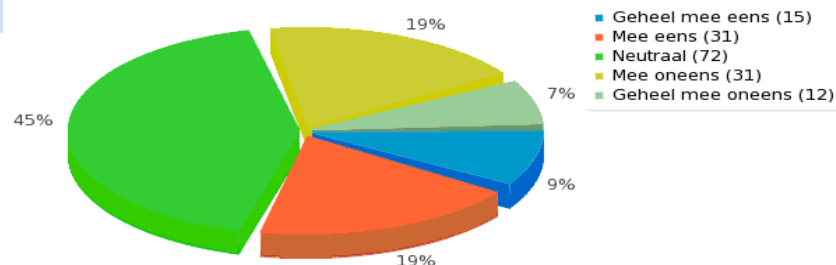
10.4 De informatie is actueel

Antwoord	Telling	Percentage
Geheel mee eens	31	19.25%
Mee eens	59	36.65%
Neutraal	48	29.81%
Mee oneens	20	12.42%
Geheel mee oneens	2	1.24%



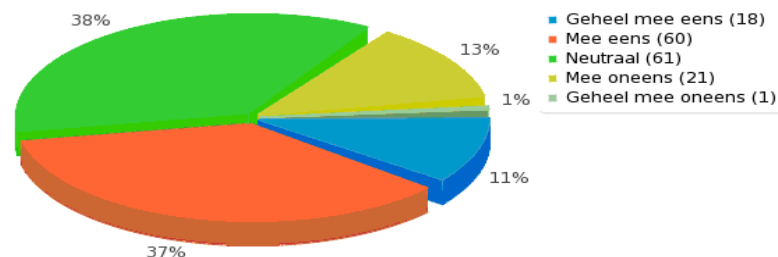
10.5 De zoekfunctie werkt goed

Antwoord	Telling	Percentage
Geheel mee eens	15	9.32%
Mee eens	31	19.25%
Neutraal	72	44.72%
Mee oneens	31	19.25%
Geheel mee oneens	12	7.45%



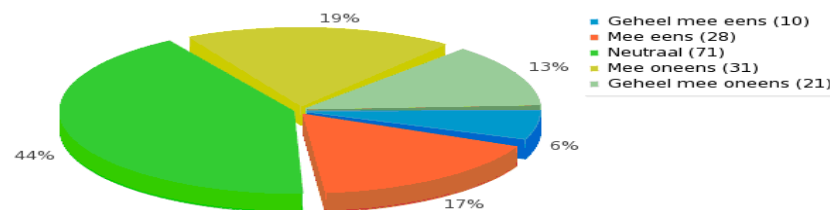
10.6 De juiste informatie staat er op

Antwoord	Telling	Percentage
Geheel mee eens	18	11.18%
Mee eens	60	37.27%
Neutraal	61	37.89%
Mee oneens	21	13.04%
Geheel mee oneens	1	0.62%



10.7 Er is voldoende interactie mogelijk

Antwoord	Telling	Percentage
Geheel mee eens	10	6.21%
Mee eens	28	17.39%
Neutraal	71	44.10%
Mee oneens	31	19.25%
Geheel mee oneens	21	13.04%



6 Buitendienst

Binnen gemeente Overbetuwe wordt er gebruik gemaakt van intranet. Maar sinds het opstarten van dat intranet zijn er verschillende ontwikkelingen geweest op dit gebied en zijn de wensen en behoefte van de medewerkers en gemeente Overbetuwe veranderd. Daarom wordt het intranet aangepast.

Er komt een intranet dat past bij de organisatie en haar nieuwe structuur, maar ook een intranet dat past bij de wensen van de medewerkers. We willen van *een* intranet naar *ons* intranet en daarvoor hebben we de hulp nodig van de medewerkers van gemeente Overbetuwe. Dit kan namelijk alleen gerealiseerd worden als bekend is wat de medewerkers van het huidige intranet vinden en wat hun wensen zijn voor het vernieuwde intranet. Om dit te kunnen onderzoeken is er een korte vragenlijst opgesteld. In dit onderzoeksrapport is terug te vinden welke onderzoeksmethode is toegepast. Maar ook welke vragen gesteld zijn en wat hiervan de uitkomsten zijn. De uitkomsten zijn hieronder kort samengevat. In hoofdstuk 5 zijn de resultaten volledig uitgeschreven en in hoofdstuk 6 zijn de uitkomsten grafisch verwerkt.

Op basis van de teruggekomen enquêtes is het niet mogelijk om een conclusie te trekken die voor iedereen van de buitendienst geldig is. Een overgroot deel van de medewerkers van de buitendienst komen bijna niet op de Werf. Van deze specifieke groep hebben maar weinig medewerkers de enquête ingevuld.

7 Samenvatting buitendienst

De resultaten van het intranetonderzoek bij medewerkers van de buitendienst zijn onderverdeeld in drie categorieën. Het intranet gebruik, de informatie voorziening en de afdelingspagina. Dit onderzoek is gedaan om te kijken welke wensen de medewerkers hebben.

7.1.1 Intranet gebruik

Allereerst is er gekeken of deze groep medewerkers gebruik maakt van het intranet. En zo niet of ze hier gebruik van zouden willen maken. Van de 11 respondenten gebruiken vier het intranet en zeven niet. De respondenten die geen gebruik maken van het intranet geven aan dat ze hier geen interesse in hebben of dat ze de informatie al op een andere manier krijgen. Daarbij geven de respondenten aan dat zij de hele dag onderweg zijn en geen mogelijkheid hebben om gebruik te maken van het intranet.

7.1.2 Informatie voorziening

Uit de ingevulde enquêtes is op te maken dat de medewerkers belangrijke informatie al op een andere manier krijgen, voornamelijk via afdelingshoofd en het mededelingenbord. Van de vier medewerkers die het intranet gebruiken geven de meeste aan dat ze voornamelijk gebruik maken van de startpagina en het smoelenboek.

7.1.3 Afdelingspagina op intranet

Er is de respondenten gevraagd wat zij graag op een eigen afdelingspagina zouden willen hebben. Medewerkers van de buitendienst die wel gebruik maken van het intranet zouden de volgende mogelijkheden op de afdelingspagina willen:

- Een mededelingenbord
- Een agenda
- Een poll
- Een ideeënbus.
- En eventueel een overzicht van de medewerkers van de buitendienst met taakomschrijving.

Deze punten kunnen als satisfiers voor het intranet werken, echter specifiek voor deze groep.

8 Enquête buitendienst

Bij de buitendienst is een schriftelijke enquête afgenomen. De enquête in de juiste vormgeving kreeg ik niet verwerkt in dit bestand. Hieronder is daarom een weergave van de online variant van de enquête toegevoegd. Deze is eventueel te bereiken via de link:

<http://www.studentenenquête.nl/vragen/admin/admin.php?action=showprintablesurvey&sid=74722>

Onderzoek intranet bij medewerkers van de Buitendienst

Binnen gemeente Overbetuwe wordt er gebruik gemaakt van een intranet. Sinds het opstarten van het intranet zijn er vele verschillende ontwikkelingen geweest op het gebied van het intranet en zijn de wensen en behoefte van de medewerkers veranderd. Daarom willen we het intranet gaan aanpassen. Maar daarvoor moeten we natuurlijk wel eerst weten of je het intranet gebruiken, wat je van het huidige vinden en wat je wensen voor het nieuwe intranet zijn. Om dit te kunnen onderzoeken is er een korte vragenlijst opgesteld. Het invullen van je naam is optioneel. Maar vul hem gewoon in, want alleen dan kun je kans maken op twee theaterbonnen van De Kik. Hopelijk wil je even kort de tijd nemen om deze enquête in te vullen. Er zijn 13 vragen in deze vragenlijst

Algemeen

1 Wat is je naam? (optioneel indien je kans wilt maken op twee theaterbonnen van De Kik)

Vul uw antwoord hier in:

2 Wat is je leeftijd?

Vul uw antwoord hier in:

3 Wat is je hoogst genoten vervolgopleiding?

Kies a.u.b. een van de volgende mogelijkheden:

- ☐ Geen
- ☐ MBO
- ☐ LBO
- ☐ HBO

4 Hoeveel vaak ben je gemiddeld op de Werf?

Kies a.u.b. een van de volgende mogelijkheden:

- ☐ Minder dan 5 x per week
- ☐ Tussen de 5 en 10 x per week
- ☐ Tussen de 10 en 15 x per week
- ☐ Meer dan 15 x per week
- ☐ Elke werkdag, (bijna) de hele dag
- ☐ Anders

5 Hoe word je op de hoogte gehouden van informatie over de organisatie?

Selecteer alles wat voldoet (meer keuzes zijn mogelijk)

- ☐ via intranet
- ☐ via e-mail
- ☐ via afdelingshoofd
- ☐ Mededelingsbord/prikbord
- ☐ Anders:

Het huidige intranet

6 Maak je gebruik van het intranet?

Kies a.u.b. een van de volgende mogelijkheden:

- ☐ Ja
- ☐ Nee

7 Hoe vaak kom je op het intranet?

Beantwoord deze vraag alleen als aan de volgende voorwaarden is voldaan:

° Is 'Ja' op vraag 6 'Maak je gebruik van het intranet?'

Kies a.u.b. een van de volgende mogelijkheden:

- ☐ Minder dan 1x per week
- ☐ 1x per week
- ☐ Elke werkdag (5x)
- ☐ Tussen de 5 en 10 x per week
- ☐ Vaker
- ☐ Anders

8 Naar welke pagina's ga je op het intranet? (meer keuzes zijn mogelijk)

Beantwoord deze vraag alleen als aan de volgende voorwaarden is voldaan:

° Is 'Ja' op vraag 6 'Maak je gebruik van het intranet?'

Selecteer alles wat voldoet

☐ Startpagina	☐ Smoelenboek	☐ Prikbord
☐ Actueel	☐ Werkwijzer	☐ Personeel

☐ Anders:

9 Welke informatie zoek je op het intranet? (meer keuzes zijn mogelijk)

Beantwoord deze vraag alleen als aan de volgende voorwaarden is voldaan:

° Is 'Ja' op vraag 6 'Maak je gebruik van het intranet?'

Selecteer alles wat voldoet

☐ Nieuws over de Werf	☐ Nieuws over Overbetuwe
☐ Nieuws over de organisatie	☐ Anders:
☐ Nieuws over personeelsaangelegenheden	

10 Ik vind het intranet aantrekkelijk qua inhoud

Beantwoord deze vraag alleen als aan de volgende voorwaarden is voldaan:

° Is 'Ja' op vraag 6 'Maak je gebruik van het intranet?'

Kies a.u.b. een van de volgende mogelijkheden:

☐ Zeer mee oneens	☐ Mee oneens	☐ Mee eens	☐ Zeer mee eens
---------------------------------------	----------------------------------	--------------------------------	-------------------------------------

11 Waarom maak je niet tot nauwelijks gebruik van het intranet? (meer keuzes zijn mogelijk)

Beantwoord deze vraag alleen als aan de volgende voorwaarden is voldaan:

° Is 'Nee' op vraag 6 'Maak je gebruik van het intranet?'

Selecteer alles wat voldoet

☐ Ik heb er geen interesse in	☐ Te weinig computer op de werkplek
☐ Ik mis informatie die voor ons van belang is	☐ Ik ben de hele dag onderweg
☐ Ik krijg de informatie op een andere manier	☐ Anders:

12 Als de Werf een eigen pagina mag inrichten, wat wil je er dan op hebben?

Selecteer alles wat voldoet

- ☐ Blog (een online dagboek, voornamelijk ter vermaak. Hoeft niet dagelijks)
- ☐ Poll (een online vraag waarbij meningen worden gepeild dmv keuze mogelijkheden)
- ☐ Ideeënbus
- ☐ Discussieforum
- ☐ Mededelingenbord
- ☐ Agenda
- ☐ Taakomschrijvingen
- ☐ Anders:

13 Heeft u nog vragen of opmerkingen?

Vul uw antwoord hier in:

Bedankt voor uw deelname aan deze vragenlijst. De resultaten worden rond 15 maart via de Vers Geperst bekend gemaakt.

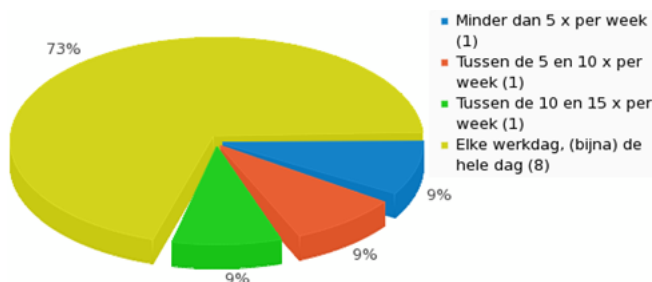
9 Uitgeschreven resultaten buitendienst

Bij het intranetonderzoek onder medewerkers van de buitendienst hebben 11 van de 36 medewerkers de enquête ingevuld. Hierdoor is de enquête officieel niet representatief voor alle medewerkers van de buitendienst. Van de 11 respondenten heeft er één geen naam ingevuld. De rest doet daardoor mee aan de verloting van de twee theaterbonnen van De Kik.

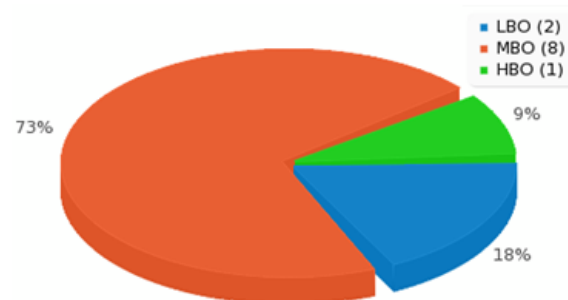
Het onderzoek is gestart met enkele algemene vragen over de medewerkers zelf. Hierbij wordt gevraagd naar de naam van de respondent, de leeftijd en het opleidingsniveau. Daarnaast zijn er meer werkgerichte vragen gesteld zoals, hoe vaak de respondenten aanwezig zijn op de Werf, hoe ze aan belangrijke informatie komen en of ze gebruik maken van het intranet. Vervolgens wordt de vragenlijst opgesplitst in vragen voor medewerkers die gebruik maken van het intranet en medewerkers die geen gebruik maken van het intranet. En tot slot wordt er gevraagd welke invulling zij willen geven aan hun eigen afdelingspagina.

9.1 Algemene vragen

De leeftijd van de respondenten zitten tussen de 40 en ouder dan 60 jaar. En daarvan zitten net iets meer dan de helft in de leeftijd van 40 en 49 jaar. Daarna komen de medewerkers tussen de 50 en 59 jaar en tot slot de medewerkers die ouder zijn dan 60. Er zijn geen medewerkers van de buitendienst onder de 40 jaar die de enquête hebben ingevuld. Van deze respondenten hebben de meeste een MBO opleiding gevolgd, het gaat hierbij om acht van de elf respondenten.



Figuur 2: Hoe vaak ben u op de Werf?



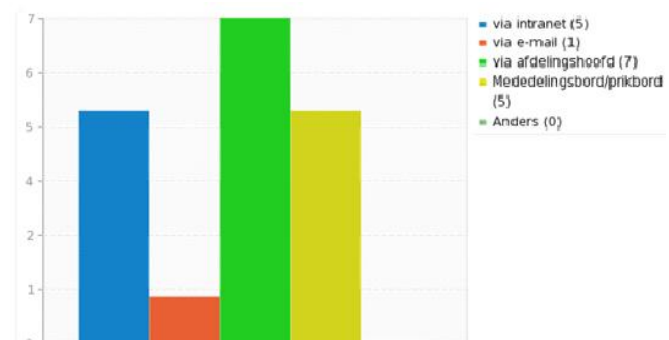
Figuur 1: Wat is je hoogst genoten vervolgoopleiding

Hetzelfde aantal respondenten geeft aan elke dag op de Werf te komen en daar zijn ze dan ook (bijna) de hele dag. De andere antwoorden zijn verdeeld. Eén respondent geeft aan hij minder dan 5 keer per week op de Werf komt en één komt tussen de 5 en 10 keer per week op de Werf, en de ander komt tussen de 10 en 15 keer per week op de Werf.

Als het onderzoek representatief zou zijn dan zouden we hieruit kunnen afleiden dat de meeste medewerkers van de buitendienst de hele dag op de Werf aanwezig zijn. Maar dit blijkt in de praktijk helemaal niet het geval te zijn. Een overgroot deel van de medewerkers in de buitendienst zijn de hele dag onderweg. Dus zullen we de uitkomsten anders moeten interpreteren. De meeste respondenten die de vragenlijst hebben ingevuld zijn de hele dag op de Werf, omdat zij eerder de mogelijkheid hebben dit te doen. Degene die hem juist niet hebben ingevuld zijn bijna niet op de Werf, zoals 3 van de 11 respondenten. Dus zouden van de 36 medewerkers van de buitendienst er ongeveer 28 constant onderweg moeten zijn. Want 28 medewerkers hebben de enquête niet ingevuld.

9.2 Informatievoorziening

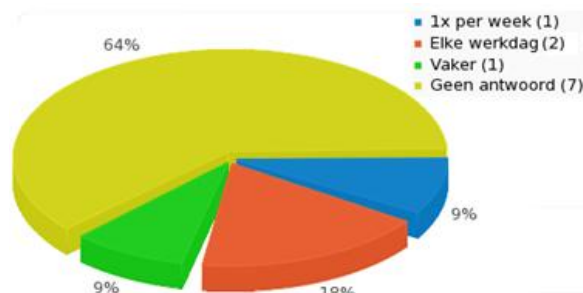
Uit de enquête blijkt dat de informatievoorziening van de buitendienst het meest verloopt via het afdelingshoofd. Daarnaast worden de medewerkers van de buitendienst op de hoogte gehouden via het intranet en het mededelingsbord, één respondent krijgt belangrijke informatie via de e-mail. Ook deze uitkomsten geven een lichtelijk vertekend beeld. Wederom omdat de meeste medewerkers op kantoor de enquête hebben ingevuld en de medewerkers die echt in de buitendienst zitten juist niet.



Figuur 3: Hoe word je op de hoogte gehouden van informatie over de organisatie?

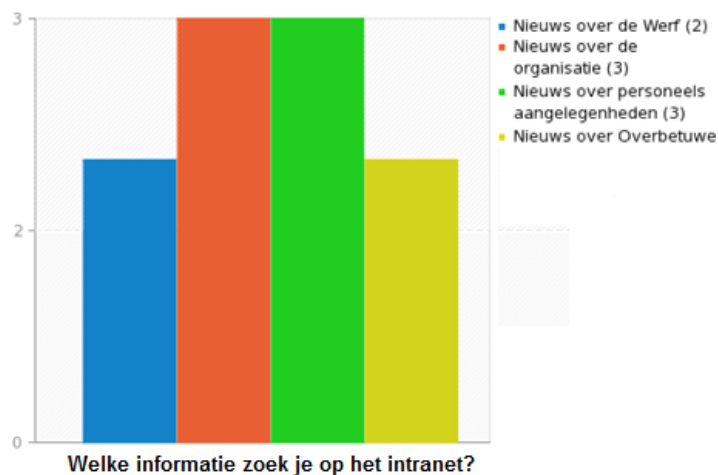
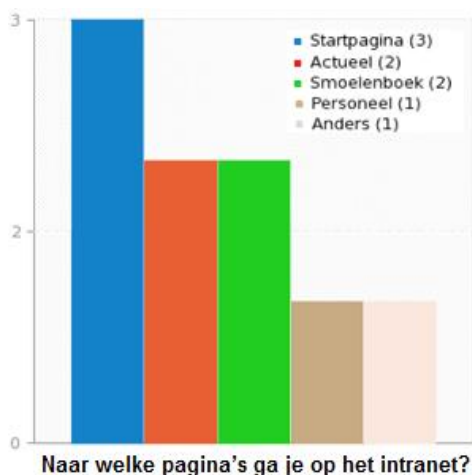
9.3 Intranet gebruik

Van de 11 respondenten gebruiken 4 het intranet en 7 het intranet niet. De zeven die geen gebruik van het intranet maken krijgen andere vragen dan de vier die wel gebruik maken van het intranet. Hieronder gaan we eerst in op vragen die voor de personen zijn die wel gebruik maken van het intranet. Van de vier respondenten die gebruik maken van het intranet geeft de helft aan dat ze elke werkdag (5x) op het intranet komen. De andere twee respondenten geven aan dit 1 keer per week of vaker dan 5 keer per week te doen.



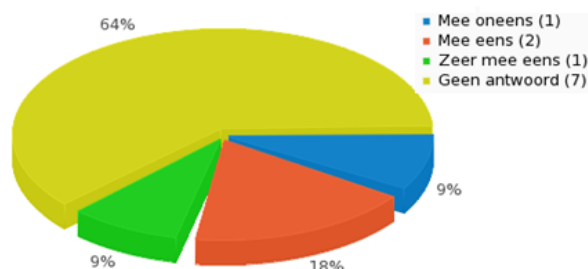
Figuur 4: Hoe vaak maakt u gebruik van het intranet?

Binnen deze groep maken ze het meest gebruik van de startpagina van het intranet, namelijk drie van de vier. Daarnaast maken gebruik van de pagina Actueel en het Smoelenboek. Ook geeft een respondent aan dat het gebruik afhankelijk is van de informatiebehoefte. Het meeste wordt informatie over de organisatie en personeelsaangelegenheden opgezocht. Verder zoeken ze informatie op over Overbetuwe en de Werf.

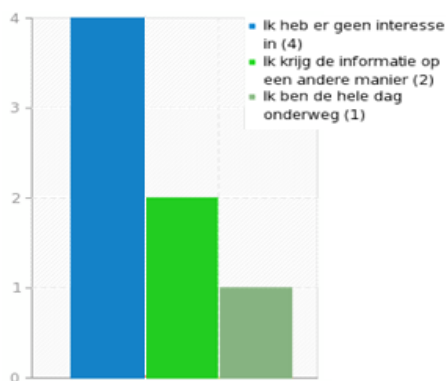


9.4 Tevredenheid

De helft van het aantal die gebruik maken van het intranet geeft aan tevreden te zijn met het intranet qua inhoud. Dan hebben we het over 18,18% van het totaal aantal respondenten dat deelneemt aan deze enquête. Eén persoon (25% of ook wel 9,09%) geeft aan dat het intranet niet aantrekkelijk is qua inhoud en één geeft aan dat het intranet qua inhoud erg aantrekkelijk is.



Figuur 5: Ik vind het intranet aantrekkelijk qua inhoud



Figuur 6: Waarom maak je niet tot nauwelijks gebruik van het intranet?

9.5 Niet tot nauwelijks gebruik maken van het intranet

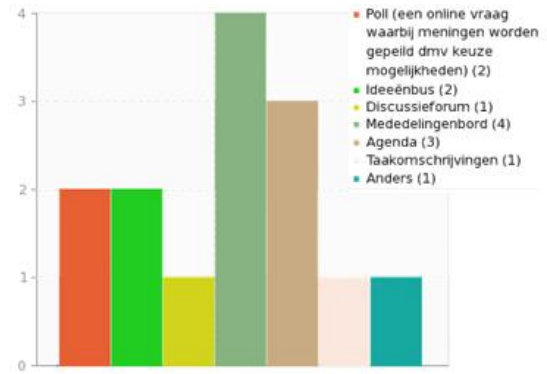
De vraag 'Waarom maak je niet tot nauwelijks gebruik van het intranet?' is alleen voor de personen die hebben aangegeven geen gebruik te maken van het intranet. Dit hebben 7 van de 11 respondenten aangegeven, dus 63,64% van het totaal aantal respondenten. Hiervan geeft 66,68% aan dat ze geen interesse hebben in het gebruiken van het intranet, 36,36% van het totaal aantal die mee doen aan deze enquête. Twee respondenten geven aan dat het niet nodig is om het intranet te gebruiken omdat ze de informatie al op een andere manier gebruiken en één geeft aan dat hij de hele dag onderweg is en dus niet op het intranet kan.

9.6 Eigen afdelingspagina

Als de respondenten mogen kiezen wat hun eigen afdelingspagina voor functionaliteiten krijgt, wil 36,36% een mededelingsbord en 27,27% een agenda. Daarbij zouden 18,18% van de respondenten een poll en een ideeënbus op hun afdelingspagina willen. Tot slot geeft 9,09% aan een taakomschrijving op hun pagina te willen en plek waar mdw's zichtbaar gemaakt worden.

9.7 Opmerkingen

Tot slot zijn er twee extra opmerkingen geplaatst. Eén geeft aan dat het intranet voor hen niet van toepassing is, omdat er geen computers zijn. Er staat er één in de kantine voor ongeveer 40 personen. Een andere geeft aan dat hij in de buitendienst zit, in het riool en dus weinig aan het intranet heeft.



Figuur 7: Als de Werf een eigen pagina mag inrichten, wat wil je er dan op hebben?

Communicatieplan Intranet

gemeente **Overbetuwe**



Inhoudsopgave

1	Inleiding	2
2	Achtergrond	3
3	Communicatiedoelgroepen en –doelstellingen	4
3.1	Medewerkers	4
3.2	Directie	4
3.3	MT	4
3.4	Intranetredacteurs	4
3.5	De medewerkers van de buitendienst	4
4	Communicatiestrategie en –boodschap	5
4.1	Strategie	5
4.2	Communicatieboodschap	5
5	Communicatiecampagnes	6
5.1	Bekendmaking start van het project	6
5.2	Wie doet er mee met het intranetonderzoek?	7
5.3	Hoe betrekken we de intranetredacteurs?	8
5.4	Hoe moet het MT betrokken worden	9
5.5	Prijsvraag: Verzin een naam voor ons intranet	10
5.6	In aan loop op het live gaan	12
5.7	Evaluatie	14
5.7.1	Medewerkers	14
5.7.2	Intranetredacteurs	14
5.7.3	Management Team	14
5.7.4	De medewerkers van de buitendienst	14
6	Planning	15
7	Tips en aanbevelingen	18

1 Inleiding

In dit communicatieplan staat beschreven hoe gemeente Overbetuwe de veranderingen rondom het intranet het beste kan communiceren.

Het communicatieplan is bedoeld om alle medewerkers, maar ook specifieke doelgroepen te bereiken. Bij veranderingen is het van belang dat medewerkers op de hoogte worden gehouden. Ze moeten aangesproken worden op kennis, houding en gedrag. In dit communicatieplan staat aangegeven hoe gemeente Overbetuwe het beste kan communiceren met de verschillende doelgroepen.

Het communicatieplan bevat kort de achtergrond van de invoering van het nieuwe intranet en daarnaast doelstellingen, doelgroepen en middelen. Ook zijn er communicatiecampagnes opgesteld en is er een planning aan toegevoegd.

2 Achtergrond

Gemeente Overbetuwe is gestart met het uitrollen van het nieuwe intranet. Het nieuwe intranet draait op het platform CMS van Green Valley. Hiervoor is gekozen omdat dit systeem het meest toekomstvast is gezien de (interne en externe) virtuele ontwikkelingen die op ons af komen, zoals kennis delen en virtueel samenwerken.

Er zijn diverse redenen voor het uitrollen van een nieuw intranet. Zoals de nieuwe organisatiestructuur, nieuwe ontwikkelingen op het gebied van intranet en nieuwe wensen van de organisatie en haar medewerkers.

3 Communicatiedoelgroepen en –doelstellingen

Bij het implementeren van het vernieuwde intranet onderscheiden we vijf doelgroepen. Het zijn uitsluitend interne doelgroepen. De primaire doelgroep is de doelgroep ‘medewerkers’: het draait er uiteindelijk om dat medewerkers met het nieuwe intranet gaan werken.

3.1 Medewerkers

Het intranet heeft pas toegevoegde waarde als het door de medewerker geadopteerd en gebruikt wordt. De medewerker is dan ook de primaire doelgroep waarop de communicatie bij de implementatie van het intranet gericht is. Het doel is om medewerkers te betrekken bij de veranderingen rondom het intranet. Dit houdt in dat medewerkers op de hoogte gebracht en betrokken moeten worden bij deze veranderingen.

Nb: Wanneer ‘alle medewerkers’ als doelgroep wordt genoemd, vallen daaronder automatisch de andere doelgroepen.

3.2 Directie

Draagvlak binnen de directie is essentieel voor een succesvolle invoering van het vernieuwde intranet. Vooral in de aanloop tot en tijdens de start van het nieuwe intranet is de directie een belangrijke doelgroep. Het doel is de directie op de hoogte brengen over doelstellingen van het intranet, de globale planning en weet hoe het intranet werkt. De directie positief tegenover het vernieuwde intranet krijgen en zorgen dat ze een voorbeeldrol vormen. De directie moet aangesproken worden op hun verantwoordelijkheden met betrekking tot het intranet.

3.3 MT

Draagvlak binnen het MT is essentieel voor een succesvolle invoering van het vernieuwde intranet. Vooral *tijdens* de invoering van het intranet is het MT een belangrijke doelgroep als het gaat om voorbeeldgedrag en aanspreken van medewerkers. De manager van elke afdeling is verantwoordelijk voor het actualiseren van de eigen afdelingspagina's. Het doel is dat het MT op de hoogte is van de werkwijze en doelstellingen van het intranet. Maar ook dat het MT positief komt te staan tegenover het vernieuwde intranet en weten dat ze een voorbeeldrol vervullen in het gebruik van het intranet.

3.4 Intranetredacteuren

Per afdeling is minimaal één medewerker verantwoordelijk voor het onderhoud en de actualiteit van de content van de betreffende afdeling, hetzelfde geldt voor de projectteams. Dit mag één en dezelfde persoon zijn. Deze zogeheten coördinator wordt betrokken bij het inrichten en vullen van het intranet. Het doel is ze op hoogte zijn van de doelstellingen en werkwijzen van het nieuwe intranet. Maar ook dat de intranetredacteuren positief zijn over de invoering van een vernieuwd intranet en zijn bereid een positieve bijdrage te leveren. De intranetredacteuren dragen bij aan een succesvolle implementatie en vervullen een voorbeeldfunctie.

3.5 De medewerkers van de buitendienst

De medewerkers van de buitendienst zijn een aparte doelgroep, omdat veel medewerkers van de buitendienst geen tot weinig toegang hebben tot het intranet. Dit willen we met de invoering van het nieuwe intranet veranderen. Daarom beginnen we met onderzoeken hoe de medewerkers van de buitendienst staan tegenover het intranet en wat ze willen van het intranet.

4 Communicatiestrategie en –boodschap

In de communicatiestrategie wordt aangegeven langs welke weg de doelstellingen bereikt kunnen worden. In dit plan staat een overzicht van enkele mogelijke strategieën die elkaar kunnen versterken. Zorg daarbij voor een frequente communicatie, waardoor intranet continue in beeld is.

4.1 Strategie

Het communicatieplan is bedoeld om specifieke doelgroepen te bereiken. Bij veranderingen is het van belang dat medewerkers op de hoogte worden gehouden. Ze moeten aangesproken worden op kennis, houding en gedrag. Kies daarom voor een multimediale aanpak. Gebruik schriftelijke, virtuele en mondelinge communicatie afzonderlijk of in combinatie met elkaar. Met name voor het kennisaspect is het van belang dat mensen de veranderingen op hun gemak kunnen bestuderen en later nog eens terug kunnen lezen. Om de houding en het gedrag van de medewerkers te beïnvloeden is communicatie een goed middel. Dit kan door het houden van bijeenkomsten of door het inzetten van digitale middelen. Wanneer het gaat om het verspreiden van kennis (objectieve feiten) kan gebruik gemaakt worden van de massamedia. Dit zijn de communicatiemiddelen die iedere medewerker ontvangt.

Bij het uitdragen van de communicatiestrategie is de rol van het MT van groot belang. Van hen wordt verwacht dat zij medewerkers motiveren en vooral ook dat zij voorbeeldgedrag tonen. Hierbij is essentieel dat het MT tijdig worden betrokken; daarmee kan een positief effect bereikt worden en een actieve houding. Zodra bekend het nieuwe MT bekend is worden deze benaderd. Hoe dit gedaan kan worden is terug te vinden bij paragraaf 5.4.

Ook de rol van de intranetredacteurs is belangrijk. Van hen wordt verwacht dat ze gaan meedenken in het proces, content leveren, het intranet actueel houden, dat zij medewerkers motiveren en vooral ook dat zij voorbeeldgedrag tonen. Hierbij is essentieel dat de intranetredacteurs vroegtijdig betrokken worden het proces. Daarmee kan een positief effect bereikt worden en een actieve houding. Zie paragraaf 5.3 om te kijken hoe dit het best gedaan kan worden.

4.2 Communicatieboodschap

De boodschap in de communicatie zou als volgt kunnen luiden:

Het intranet is een volwaardig intern communicatiemiddel van, voor en door medewerkers. Je kunt er informatie halen en brengen. Het is een belangrijke interne informatiebron voor alle medewerkers van de gemeente.

5 Communicatiecampagnes

5.1 Bekendmaking start van het project

Gemeente Overbetuwe heeft sinds 2004 een intranet. Hieraan is in de loop van der tijd zo af en dan wat aan veranderd, maar niets ingrijpend. Ondertussen zijn er heel veel ontwikkelingen geweest op het gebied van het intranet, de wensen van de organisatie en haar medewerkers. Het intranet zou ondertussen zoveel meer kunnen. Dit vindt het MT ook en heeft besloten dat het intranet aangepast moet worden. Vooral omdat door de reorganisatie het intranet straks toch al aangepast moet worden.

Doel

Alle communicatiecampagne rondom het intranet zijn bedoelt om medewerkers, de intranetredacteurs en het MT bij de intranet ontwikkeling te betrekken. Het is de bedoeling dat medewerkers het gevoel hebben dat ze mogen mee denken. En te laten zien dat het intranet niet alleen op basis van de wensen van het MT wordt aangepast.

Het doel van deze campagne is de medewerkers op de hoogte brengen van het project. Medewerkers moeten weten dat er veranderingen aan zitten te komen. Daarbij is het belangrijk voor de motivatie dat medewerkers niet 'verrast' worden als ze gevraagd worden om mee te denken terwijl ze niet eens weten dat er aan gewerkt wordt.

Communicatiemiddelenmix

Om de prijsvraag goed onder de aandacht te brengen worden verschillende middelen ingezet. In de tabel zie je welk middel wanneer wordt ingezet en met welke hoofdboodschap.

Communicatiemiddel	Hoofdboodschap	Timing
Vers Geperst	Inhoud project	17 nov. 2010 kopij,
	Doel project	3 dec. 2010 publicatie
	Projectleden	
Intranet	Aankondiging intranet project	3 dec. 2010
	Inhoud project	
	Doel project	
	Projectleden	

5.2 Wie doet er mee met het intranetonderzoek?

Binnen gemeente Overbetuwe wordt er gebruik gemaakt van intranet. Maar sinds het opstarten van dat intranet zijn er verschillende ontwikkelingen geweest op dit gebied en zijn de wensen en behoefte van de medewerkers en gemeente Overbetuwe veranderd. Daarom wordt het intranet aangepast.

Doel

We willen medewerkers betrekken bij het intranetproject. Hiervoor willen we medewerkers vragen om input te leveren door een online enquête over het intranet in te vullen. Dit onderzoek wordt gebruikt om te inventariseren wat medewerkers van het intranet vinden. Maar ook wat ze wensen voor de toekomst. Hierdoor moeten medewerkers het gevoel krijgen dat ze betrokken worden bij het project. Om de medewerkers hierbij te betrekken is verstandig om een kleine communicatiecampagne te houden.

Het onderzoek

Tijdens deze campagne worden medewerkers gevraagd om de online enquête over het intranet in te vullen. Het gebruik van een online enquête zorgt ervoor dat medewerkers eenvoudig naar de enquête kunnen. Door één klik op de link komen ze automatisch bij de enquête uit. Omdat het een online enquête bedraagt, gaat het invullen snel en eenvoudig en hoeven ze hem zelf niet terug te sturen. Hierdoor is het onderzoek laagdrempelig gehouden.

Prijs

Er is de medewerkers gevraagd om hun naam op de enquête in te vullen. Hierdoor is het mogelijk om, in dien mogelijk, om verheldering te vragen. Daarbij kan gelijk gecontroleerd worden of medewerkers de enquête niet vaker dan één keer invullen. Door hun naam in te vullen kunnen medewerkers kans maken op twee theaterbonnen van De Kik t.w.v. € 30,--. Theater de Kik is een klein theater in de gemeente.

Communicatiemiddelenmix

Om de prijsvraag goed onder de aandacht te brengen worden verschillende middelen ingezet. In de tabel zie je welk middel wanneer wordt ingezet en met welke hoofdboodschap.

Communicatiemiddel	Hoofdboodschap	Timing
Intranet	Toelichting project met uitnodiging deelname	17 febr. 2011
E-mail met link	Uitnodiging deelname enquête	17 febr. 2011
Intranet	Herhaling uitnodiging	24 febr. 2011
E-mail	Herhaling uitnodiging	24 febr. 2011
E-mail	Herhaling uitnodiging	2 maart 2011
Intranet	Bericht sluiting enquête	9 maart 2011
Vers Geperst	Project beschrijving Bekendmaking winnaar theaterbonnen Verwijzing resultaten op intranet	23 maart 2011 kopij, 2 april 2011 publicatie
Intranet	Bekendmaking winnaar theaterbonnen Resultaten onderzoek	2 april 2011

5.3 Hoe betrekken we de intranetredacteuren?

Intranetredacteuren hebben een redelijk grote betrokkenheid bij het intranet. Zij onderhouden het intranet en zorgen dat het up-to-date blijft.

Doel

We willen intranetredacteuren betrekken bij het intranet project. Het zijn de intranetredacteuren die straks actief gebruik moeten maken van het intranet. Daarom willen we de intranetredacteuren betrekken bij het opstellen van een nieuwe sitemap, het overzichtelijker indelen van pagina's en het vullen van het intranet. We willen dat de intranetredacteuren het gevoel hebben dat hun mening belangrijk is. En we tegood willen komen aan hun ideeën. Vandaar dat er een kleine communicatie campagne wordt gehouden.

Communicatiemiddelenmix

Om de prijsvraag goed onder de aandacht te brengen worden verschillende middelen ingezet. In de tabel zie je welk middel wanneer wordt ingezet en met welke hoofdboodschap.

Communicatiemiddel	Hoofdboodschap	Timing
E-mail	Uitnodigen mee te denken sitemap Vergadering plannen	17 febr. 2011
Vergadering	Uitleg: • Wensen bedenken met sitemap • Werken in wiki	23 febr. 2011
Wiki	Discussiëren over de sitemap	23 febr. 2011 t/m 6 april 2011
E-mail	Uitnodiging: • Bedanken voor het meedenken • Terugkoppeling sitemap conclusies	11 april 2011
Vergadering	Presentatie nieuwe sitemap	20 april 2011
Wiki	Presentatie nieuwe sitemap	21 april 2011
E-mail	Uitnodigen voor vergadering	7 juni 2011
Vergadering	Afspraken maken over: • content update • vullen onderliggende pagina's • klaarzetten vaste content	13 juni 2011
Wiki	Discussiëren over onderliggende pagina's van de sitemap	13 juni 2011 t/m 9 juli 2011
E-mail	Uitnodiging: • Bedanken voor het meedenken • Vergadering terugkoppeling onderliggende sitemap	13 juli 2011
Vergadering	Afspraken maken over vullen van het nieuwe intranet	9 aug. 2011
E-mail	Bedanken meewerken Uitnodigen voor december: puntjes op de i zetten	27 sept. 2011
Vergadering	Puntjes op de i zetten Bedanken voor meedenken	2 dec. 2011

5.4 Hoe moet het MT betrokken worden

Het MT heeft een voorbeeldfunctie voor medewerkers in de organisatie. Zij zullen het gebruik van het intranet moeten uitdragen naar de medewerkers. Het is daarom van belang dat het MT betrokken wordt bij het veranderingsproces.

Doel

We willen het MT betrekken bij het intranet project. Het is het MT wat straks een voorbeeldfunctie moet vervullen in het gebruik van het intranet. Het is daarom van belang dat het MT op de hoogte gehouden wordt. Maar ook dat het MT betrokken wordt bij belangrijke beslissingen. Vandaar dat er een kleine communicatie campagne wordt gehouden.

Communicatiemiddelenmix

Om de prijsvraag goed onder de aandacht te brengen worden verschillende middelen ingezet. In de tabel zie je welk middel wanneer wordt ingezet en met welke hoofdboodschap.

Communicatiemiddel	Hoofdboodschap	Timing
E-mail	Uitnodigen presentatie	1 juni 2011
Presentatie	Uitkomsten onderzoeken Sitemap Vervolg stappen Verwachtingen voor het MT	Tussen 5 -16 juni 2011
E-mail	Uitnodigen: • Vergadering 24 okt. 2011 • Presentatie 14 nov. 2011 • Vergadering 28 nov. 2011	10 okt. 2011
Vergadering	Afstemming project	24 okt. 2011
Presentatie	Pilot nieuw intranet Uitkomsten Usability test Vervolg stappen	14 nov. 2011
Vergadering	Het live gaan van het intranet Het hoe, wanneer, waar, waarom en wie toelichten	28 nov. 2011
E-mail	Uitnodigen vergadering	5 dec. 2011
Vergadering	Brieven over 'Live' gaan	Afh. vakanties ong. 29 dec. 2011

5.5 Prijsvraag: Verzin een naam voor ons intranet

We zijn nu alweer een poosje bezig met het intranetproject. Er is ondertussen een nieuwe sitemap ontwikkeld, we zijn bezig om de wensen van de medewerkers bij het project te betrekken en nu willen we de medewerkers zelf ook meer betrekken. Vandaar een kleine interne campagne om medewerkers een naam te laten bedenken voor ons intranet.

Doel

We willen medewerkers betrekken bij het intranet en het intranetproject. Hiervoor willen we medewerkers vragen om mee te denken met het projectteam. Deze keer willen we de medewerkers vragen om een naam te verzinnen om het intranet echt van de organisatie te maken. Medewerkers moeten het gevoel krijgen dat ze echt betrokken worden bij het project en dat het iets van hen wordt. Vandaar dat er een kleine communicatie campagne wordt gehouden.

Wedstrijd

Tijdens deze actie worden medewerkers gevraagd om een naam te bedenken voor ons intranet. Het geheel is een wedstrijd om de mooiste, meest passende naam te verzinnen. De wedstrijd is laagdrempelig, iedereen mag en kan mee doen. Het enige wat verwacht wordt van medewerkers is dat ze:

- Een originele naam verzinnen voor ons intranet
- Motiveren waarom ze voor deze naam gekozen hebben.

Prijs

De persoon die de winnende naam heeft bedacht, wint een dinerbon voor twee personen t.w.v. 100,-- bij een restaurant hier uit de buurt.

Jury

Voor een wedstrijd heb je natuurlijk een jury nodig. Bij een grote inzending worden de namen eerst gefilterd door de intranetproject groep. Zij brengen het aantal namen terug tot max. 20 namen. Uit deze 20 namen wordt door een 'jury (met max. 1 of 2 projectleden) een top 5 gemaakt. Daarna wordt door middel van een poll de medewerkers gevraagd om de winnaar te kiezen. Voor deze jury worden collega's benaderd. Maximaal vijf en minimaal drie juryleden is voldoende

Communicatiemiddelenmix

Om de prijsvraag goed onder de aandacht te brengen worden verschillende middelen ingezet. In de tabel zie je welk middel wanneer wordt ingezet en met welke hoofdboodschap.

Communicatiemiddel	Hoofdboodschap	Timing
Intranet	Aankondigen prijsvraag: • Aanleiding + opdracht; • Voorbeeld namen; • Wedstrijd uitleggen.	5 sept. 2011
Poster	Wedstrijd promoten	5 sept. 2011
Vers Geperst	De prijsvraag • Wedstrijd verloop • Oproep deelname prijsvraag	7 sept. 2011 kopij, 21 sept. 2011 publicatie
Intranet	Oproep: Herhaling oproep deelname prijsvraag	12 sept. 2011
Intranet	Oproep: Herhaling oproep deelname prijsvraag	26 sept. 2011
Intranet	Oproep: Herhaling oproep deelname prijsvraag	3 okt. 2011
E-mail	Uitnodigen om jurylid te worden	3 okt. 2011
Intranet	Oproep: Herhaling oproep deelname prijsvraag	17 okt. 2011
Vers Geperst	De prijsvraag • Wedstrijd verloop • Oproep deelname prijsvraag	19 okt. 2011 kopij, 2 nov. 2011 publicatie
Intranet	Jury in beraad	24 okt. 2011

Communicatiemiddel	Hoofdboodschap	Timing
Intranet	Oproep Winnaar kiezen: stemmen via poll	7 nov. 2011
Poster	Wedstrijd promoten Stemmen via poll voor winnaar	7 nov. 2011
Intranet	Oproep Winnaar kiezen: Stemmen via poll	14 okt. 2011
Vers Geperst	Oproepen tot stemmen Aankondiging Live gaan Aankondiging naam bekendmaking met live gaan	23 nov. 2011 kopij, 7 dec. 2011 publicatie
Intranet	Oproep Winnaar kiezen: • Stemmen via poll • Bekendmaking sluiting poll	28 nov. 2011
Poster + intranet	Aankondiging: • Live gaan • Naam bekendmaking met live gaan	5 dec. 2011
Intranet	Oproep: • Winnaar kiezen via poll • Bekendmaking sluiting poll Aankondiging: • Live gaan • Naam bekendmaking met live gaan	12 dec. 2011
Intranet	Aankondiging: • Sluiting Poll • Live gaan • Naam bekendmaking met live gaan	18 dec. 2011
Intranet	Aankondiging: • Live gaan • Naam bekendmaking met live gaan	25 dec. 2011
Live gaan intranet	Bekendmaking naam Prijsuitreiking winnaar	1 jan 2012
Intranet	Het 'Live' gaan Winnende naam en winnaar Top 20 ingezonden namen vermelden	2 jan 2012
Vers Geperst	Terugblik Live gaan	11 jan 2012 kopij 24 jan 2012 publicatie

5.6 In aan loop op het live gaan

Het vernieuwde intranet moet duidelijk geïntroduceerd worden. Er kan niet stilzwijgend van het oude op het nieuwe intranet overgestapt worden. Ga dus officieel 'live' met het intranet in het bijzijn van alle medewerkers.

Doel

Iedereen in de organisatie weet dat er aan het intranet gesleuteld wordt. Steeds is iedereen gevraagd om mee te denken, etc. Om dan stilzwijgend het nieuwe intranet om te zetten past hier niet bij. Het is een verandering en deze verandering moet goed geïntroduceerd worden. Vier dat het intranet is verbeterd en maak het hiermee meer van de medewerkers.

Communicatiemiddelenmix

Om het 'Live' gaan goed onder de aandacht te brengen worden verschillende middelen ingezet. In de tabel hieronder is te zien welk middel wanneer wordt ingezet en met welke hoofdboodschap.

Communicatiemiddel	Hoofdboodschap	Timing
Intranet	Plaats geen inhoudelijk bericht. Maar: Leuke weetjes, strips & verhaaltje, grappen over het intranet. Ligt hierin evt. een tikje van de sluier op.	15 juli 2011
Poster	Plaats geen inhoudelijk bericht. Maar: Leuke weetjes, strips & verhaaltje, grappen over het intranet. Ligt hierin evt. een tikje van de sluier op.	12 sept. 2011
Intranet	Plaats geen inhoudelijk bericht. Maar: Leuke weetjes, strips & verhaaltje, grappen over het intranet. Ligt hierin evt. een tikje van de sluier op.	19 sept. 2011
Intranet	Plaats geen inhoudelijk bericht. Maar: Leuke weetjes, strips & verhaaltje, grappen over het intranet. Ligt hierin evt. een tikje van de sluier op.	10 okt. 2011
Poster	Plaats geen inhoudelijk bericht. Maar: Leuke weetjes, strips & verhaaltje, grappen over het intranet. Ligt hierin evt. een tikje van de sluier op.	23 okt. 2011
Intranet	Plaats geen inhoudelijk bericht. Maar: Leuke weetjes, strips & verhaaltje, grappen over het intranet. Ligt hierin evt. een tikje van de sluier op.	14 nov. 2011
Intranet	Plaats geen inhoudelijk bericht. Maar: Leuke weetjes, strips & verhaaltje, grappen over het intranet. Ligt hierin evt. een tikje van de sluier op.	21 nov. 2011
Poster + intranet	Aankondiging: • Live gaan • Naam bekendmaking met live gaan	5 dec. 2011
Intranet	Oproep: • Winnaar kiezen via poll • Bekendmaking sluiting poll • Aankondiging: • Live gaan • Naam bekendmaking met live gaan	12 dec. 2011
Intranet	Aankondiging: • Sluiting Poll • Live gaan • Naam bekendmaking met live gaan	18 dec. 2011
Intranet	Aankondiging: • Live gaan • Naam bekendmaking met live gaan	25 dec. 2011

Communicatiemiddel	Hoofdboodschap	Timing
Live gaan intranet	Bekendmaking naam Prijsuitreiking winnaar	1 jan 2012
Intranet	Het 'Live' gaan Winnende naam en winnaar Top 20 ingezonden namen vermelden	2 jan 2012
Vers Geperst	Terugblik Live gaan	11 jan 2012 kopij 24 jan 2012 publicatie

Het daadwerkelijke live gaan

Van het daadwerkelijk 'live' gaan met het intranet stel ik geen campagne op. Hoe dit ingevuld wordt is aan de organisatie zelf. Wel volgen hieronder enkele ideeën en tips:

- Probeer te trickeren. Ligt een tikje van de sluier op maar verraad niets
- Tel af naar het 'Live' gaan op de startpagina van het intranet
- Geef het 'live' gaan een naam
- Ontwikkel een vragenspeurtocht over het intranet
- Quick Reference Card¹

¹ QRC geeft de doelgroepen te ondersteunen bij het gebruik van het vernieuwde intranet. Het geeft een beknopte indruk van de mogelijkheden en werking van het vernieuwde intranet. Het helpt de gebruiker om de site snel en eenvoudig in gebruik te nemen. Deze worden bij of net na de Kick-off uitgedeeld.

5.7 Evaluatie

Een paar maanden na de introductie van het intranet moet het gebruik geëvalueerd worden. Dit geldt voor alle medewerkers, maar ook voor de specifieke groepen. Iedereen binnen de organisatie krijgt de mogelijkheid hier aan mee te doen, alleen allemaal op een andere manier. Hieronder staat kort weergegeven hoe dit gedaan kan worden. Het maken van een precieze planning kan het best na de introductie van het intranet gebeuren.

5.7.1 Medewerkers

Door middel van een usability test wordt het nieuwe intranet geëvalueerd op gebruiksvriendelijkheid, gemak en functionaliteit.

5.7.2 Intranetredacteurs

De projectleden en de intranetredacteurs evalueren gezamenlijk het proces en de invoering.

5.7.3 Management Team

Met elk apart lid van het MT wordt het werken met de intranetredacteurs en het actualiseren van het intranet geëvalueerd.

5.7.4 De medewerkers van de buitendienst

Door middel van een medewerkeronderzoek zal het nieuwe intranet geëvalueerd worden op gebruiksvriendelijkheid, gemak en functionaliteit.

Zodra het nieuwe intranet is geïntroduceerd kan hiervoor een communicatiecampagne opgesteld worden.

6 Planning

AM = alle medewerkers, IR = Intranetredacteurs, MW = medewerkers, MT = Management Team

Timing	Comm. middel	Doelgroep	Hoofdboodschap
17 nov. 2010 kopij, 3 dec. 2010 publicatie	Vers Geperst	AM	Bekendmaking project - Inhoud project - Doel project - Projectleden
3 dec. 2010	Intranet	AM	Aankondiging intranet project - Inhoud project - Doel project - Projectleden
17 febr. 2011	Intranet	AM	Toelichting project met uitnodiging deelname
17 febr. 2011	E-mail met link	AM	Uitnodiging deelname enquête
23 febr. 2011	Vergadering	IR	Uitleg: - Wensen bedenken met sitemap - Werken in wiki
23 febr. 2011 t/m 6 april 2011	Wiki	IR	Discussiëren over de sitemap
24 febr. 2011	Intranet	AM	Herhaling uitnodiging deelname enquête
24 febr. 2011	E-mail	AM	Herhaling uitnodiging deelname enquête
2 mrt. 2011	E-mail	AM	Herhaling uitnodiging deelname enquête
9 mrt. 2011	Intranet	AM	Bericht sluiting enquête
23 mrt. 2011 kopij, 2 april 2011 publicatie	Vers Geperst	AM	Project beschrijving Bekendmaking winnaar theaterbonnen Verwijzing resultaten op intranet
2 april 2011	Intranet	AM	Bekendmaking winnaar theaterbonnen Resultaten onderzoek
11 april 2011	E-mail	IR	Uitnodiging: - Bedanken voor het meedenken - Terugkoppeling sitemap conclusies
20 april 2011	Vergadering	IR	Presentatie nieuwe sitemap
21 april 2011	Wiki	IR	Presentatie nieuwe sitemap
1 juni 2011	E-mail	MT	Uitnodigen presentatie
5 -16 juni 2011 (afh. agenda's)	Presentatie	MT	Uitkomsten onderzoeken Sitemap Vervolg stappen Verwachtingen voor het MT
7 juni 2011	E-mail	IR	Uitnodigen voor vergadering
13 juni 2011	Vergadering	IR	Afspraken maken over: - content update - vullen onderliggende pagina's - klaarzetten vaste content
13 juni 2011 t/m 9 juli 2011	Wiki	IR	Discussiëren over onderliggende pagina's van de sitemap
13 juli 2011	E-mail	IR	Uitnodiging: - Bedanken voor het meedenken - Vergadering terugkoppeling onderliggende sitemap
15 juli 2011	Intranet	AM	Plaats geen inhoudelijk bericht. Maar: Leuke weetjes, strips & verhaaltje, grappen over het intranet. Ligt hierin evt. een tikje van de sluier op.
9 aug. 2011	Vergadering	IR	Afspraken maken over vullen nieuwe intranet

Timing	Comm. middel	Doelgroep	Hoofdboodschap
5 sept. 2011	Intranet	AM	Aankondigen prijsvraag: • Aanleiding + opdracht; • Voorbeeld namen; • Wedstrijd uitleggen.
5 sept. 2011	Poster	AM	Wedstrijd promoten
7 sept. 2011 kopij, 21 sept. 2011 publicatie	Vers Geperst	AM	De prijsvraag • Wedstrijd verloop • Oproep deelname prijsvraag
12 sept. 2011	Intranet	AM	Herhaling oproep deelname prijsvraag
12 sept. 2011	Poster	AM	Plaats geen inhoudelijk bericht. Maar: Leuke weetjes, strips & verhaaltje, grappen over het intranet. Ligt hierin evt. een tikje van de sluier op.
19 sept. 2011	Intranet	AM	Plaats geen inhoudelijk bericht. Maar: Leuke weetjes, strips & verhaaltje, grappen over het intranet. Ligt hierin evt. een tikje van de sluier op.
26 sept. 2011	Intranet	AM	Herhaling oproep deelname prijsvraag
27 sept. 2011	E-mail	IR	Bedanken meewerken Uitnodigen voor december puntjes op de i zetten
3 okt. 2011	Intranet	AM	Herhaling oproep deelname prijsvraag
3 okt. 2011	E-mail	MW	Uitnodigen om jury te worden
10 okt. 2011	Intranet	AM	Plaats geen inhoudelijk bericht. Maar: Leuke weetjes, strips & verhaaltje, grappen over het intranet. Ligt hierin evt. een tikje van de sluier op.
10 okt. 2011	E-mail	MT	Uitnodigen: • Vergadering 24 okt. 2011 • Presentatie 14 nov. 2011 • Vergadering 28 nov. 2011
17 okt. 2011	Intranet	AM	Herhaling oproep deelname prijsvraag
19 okt. 2011 kopij, 2 nov. 2011 publicatie	Vers Geperst	AM	De prijsvraag • Wedstrijd verloop • Oproep deelname prijsvraag
24 okt. 2011	Vergadering	MT	Afstemming project
24 okt. 2011	Intranet	AM	Jury in beraad
7 nov. 2011	Intranet	AM	Oproep Winnaar kiezen stemmen via poll
7 nov. 2011	Poster	AM	Wedstrijd promoten Stemmen via poll voor winnaar
14 okt. 2011	Intranet	AM	Oproep Winnaar kiezen stemmen via poll
23 okt. 2011	Poster	AM	Plaats geen inhoudelijk bericht. Maar: Leuke weetjes, strips & verhaaltje, grappen over het intranet. Ligt hierin evt. een tikje van de sluier op.
14 nov. 2011	Intranet	AM	Plaats geen inhoudelijk bericht. Maar: Leuke weetjes, strips & verhaaltje, grappen over het intranet. Ligt hierin evt. een tikje van de sluier op.
14 nov. 2011	Presentatie	MT	Pilot nieuw intranet Uitkomsten Usability test Vervolg stappen
21 nov. 2011	Intranet	AM	Plaats geen inhoudelijk bericht. Maar: Leuke weetjes, strips & verhaaltje, grappen over het intranet. Ligt hierin evt. een tikje van de sluier op.

Timing	Comm. middel	Doelgroep	Hoofdboodschap
23 nov. 2011 kopij, 7 dec. 2011 publicatie	Vers Geperst	AM	Oproepen tot stemmen Aankondiging Live gaan Aankondiging naam bekendmaking met live gaan
28 nov. 2011	Vergadering	MT	Het live gaan van het intranet Het hoe, wanneer, waar, waarom en wie toelichten
28 nov. 2011	Intranet	AM	Oproep Winnaar kiezen: • Stemmen via poll • Bekendmaking sluiting poll
2 dec. 2011	Vergadering	IR	Puntjes op de i zetten Bedanken voor meedenken
5 dec. 2011	Poster + intranet	AM	Aankondiging: • Live gaan • Naam bekendmaking met live gaan
5 dec. 2011	E-mail	MT	Uitnodigen vergadering
12 dec. 2011	Intranet	AM	Oproep: • Winnaar kiezen via poll • Bekendmaking sluiting poll Aankondiging: • Live gaan • Naam bekendmaking met live gaan
18 dec. 2011	Intranet	AM	Aankondiging: • Sluiting Poll • Live gaan • Naam bekendmaking met live gaan
25 dec. 2011	Intranet	AM	Aankondiging: • Live gaan • Naam bekendmaking met live gaan
Afhankelijk van vakanties uiterlijk 29 dec. 2011	Vergadering	MT	Brieven over 'Live' gaan
1 jan 2012	Live gaan intranet	AM	Bekendmaking naam Prijsuitreiking winnaar
2 jan 2012	Intranet	AM	Het 'Live' gaan Winnende naam en winnaar Top 20 ingezonden namen vermelden
11 jan 2012 kopij 24 jan 2012 publicatie	Vers Geperst	AM	Terugblik Live gaan
12 jan 2012	N.v.t.	AM	Plan evaluatie

7 Tips en aanbevelingen

Onderstaand een aantal tips om de implementatie van het vernieuwde intranet tot een succes te maken:

- Zorg ervoor dat er dagelijks relevant nieuws op het intranet te vinden is
- Breng het intranet en de informatie die erop staat steeds weer onder de aandacht via bijvoorbeeld vergaderingen, een digitale nieuwsbrief etc. Als iets op het intranet is gezet, betekent het niet automatisch dat mensen het ook lezen.
- Zet regelmatig nieuwe 'mededelingen' op het intranet. Dit is informatie die medewerkers vaak nodig hebben.
- Stuur medewerkers die nog e-mail gebruiken i.p.v. intranet een herinnering/tip
- Intranet kan overlappen met bestaande communicatiemiddelen (bv. nieuwsbrief of mail) Probeer dubbele informatie te voorkomen. En probeer nieuwsbrieven alleen nog maar aan te bieden via het intranet.
- Stel je 'waarschuwingen' in voor nieuwe zaken die op intranet verschijnen en geef medewerkers ook de tip om dat te doen (quick wins voor medewerkers die je gemakkelijk inzichtelijk kunt maken)

Functioneel ontwerp Intranet

gemeente **Overbetuwe**



1 Inleiding

Het intranet heeft in de loop der tijd steeds meer de rol gekregen van een volwaardig virtueel communicatiemiddel. Binnen gemeente Overbetuwe wordt het dan ook steeds meer als primair intern communicatiemiddel gebruikt. Dit document bevat een inrichtingsadvies voor het intranet. Het inrichtingsadvies heeft de volgende twee doelstellingen:

- Het ondersteunen van de organisatorische inrichting van intranet binnen de gemeente.
- Het ondersteunen van een optimale inrichting van het intranet als communicatiemiddel en inbedding van het intranet in het interne communicatiebeleid

Dit document is bestemd voor het projectteam Intranet. Dit rapport is grotendeels gebaseerd op het functioneel ontwerp intranet van gemeente Rijswijk (2009).

2 Inhoudsopgave

1	Inleiding	2
2	Inhoudsopgave	3
3	Intranet als primair intern communicatiemiddel	5
3.1	De rol van interne communicatie	5
3.2	Wie is verantwoordelijk voor interne communicatie	5
3.3	Wat levert het goed invullen van interne communicatie op	5
3.4	Doelen van de interne communicatie	5
3.5	Inrichting intranet binnen de interne mediamix	5
4	Wat is intranet	6
4.1	Algemene uitgangspunten intranet	6
4.2	Brainstorm	6
5	Functionele opbouw intranet	7
5.1	Homepage	7
5.1.1	Header	7
5.1.2	Navigatiebalk	7
5.1.3	Contentvlak homepage	8
5.1.4	De rechterkolom	9
5.1.5	Footer	9
5.2	Vervolgschermen	9
5.2.1	Header	9
5.2.2	Navigatiebalk linkerzijde	9
5.2.3	Contentvlak	9
6	Communicatieonderdelen contentvlak homepage	10
6.1	Het nieuws	10
6.2	Ik wil....	10
6.3	Yammerfeeds	10
7	Communicatieonderdelen rechterkolom homepage	11
7.1	Snel naar...	11
7.2	Overbetuwe in het nieuws	11
7.3	Banners	11
7.4	Tip van de Maand	11
8	Communicatieonderdelen op subsites van het intranet	12
8.1	Blog	12
8.2	Yammer	12
8.3	Poll	12
8.4	'Veel gestelde vragen' pagina	12
8.5	Discussieforum	13
8.6	Prikbord	13
8.7	Ideeënbus	13
8.8	Smoelenboek	14

8.9	Interactief organogram	14
9	Communicatieonderdelen op bijzondere subsites van het intranet	15
9.1	Afdelingsite	15
9.2	Teamsite	15
9.3	Document- of afbeeldingen bibliotheek	15
9.4	PV en OR site	15
10	Uitstraling	16
10.1	Kleuren	16
10.2	Bodytekst en koppen	16
10.2.1	Hoofdkoppen	16
10.2.2	Tussenkoppen	16
10.2.3	Bodytekst	16
10.3	Beeldmateriaal	16
10.4	Links	16
10.5	Naar boven knop	17
10.6	SLO (Single-log-on)	17
11	Navigatiestructuur	18
11.1	De menustructuur	18
11.2	Metanavigatie	18
11.2.1	Home	18
11.2.2	Print	18
11.2.3	Sitemap	18
11.3	Kruimelpad	18
11.4	Zoekfunctie	18
12	Beheersinterface/Redactieomgeving	19
12.1	Publicatiedatum	19
12.2	Autorisaties	19
12.3	Workflow	19
12.3.1	Rollen en rechten bij de workflow	19
12.3.2	Status en rechten rondom content	19

3 Intranet als primair intern communicatiemiddel

3.1 De rol van interne communicatie

Interne communicatie is een managementinstrument om de symbiose tussen de organisatie en haar medewerkers tot stand te brengen. Dit gebeurt door alle medewerkers tijdig en goed te informeren over taken en beleid, maar ook door het creëren van een goede cultuur en werksfeer. Daarnaast speelt kennisuitwisseling een belangrijke rol.

3.2 Wie is verantwoordelijk voor interne communicatie

Team Communicatie is eindverantwoordelijk voor een goede interne communicatie, dit zal in de nieuwe organisatiestructuur het team Advies op de afdeling Interne Service worden. Momenteel gaat dat over 10 medewerkers, met de nieuwe organisatiestructuur zullen nog maar 6 medewerkers van communicatie onder team Advies vallen.

3.3 Wat levert het goed invullen van interne communicatie op

De juiste aandacht voor interne communicatie levert een betere kwaliteit van de dienstverlening aan de burgers op en versterking van gemeente Overbetuwe, door:

- goed geïnformeerde en betrokken medewerkers en managers (kennis delen)
- hogere efficiency (niet wel 2x uitvinden) en betere interne verbindingen
- minder uitstroom van personeel
- aantrekkelijk voor nieuwe medewerkers
- hogere tevredenheidsscores voor kwaliteit management en werknemerstevredenheid

3.4 Doelen van de interne communicatie

Gemeente Overbetuwe heeft verschillende doelen voor de interne communicatie.

- Binnen de organisatie moet er één wij-gevoel zijn en Overbetuwe moet één gezamenlijke cultuur hebben.
- Informatie is maatwerk: de persoon die een boodschap verzendt, moet zich verplaatsen in diegenen die de boodschap ontvangen en vervolgens inspelen op de behoefte van deze groep.
- Er moet een grotere omslag komen van informatie brengen naar halen. Bepaalde informatie kan wel in hoofdlijnen aan iedereen worden verspreid, maar vervolgens is het aan de medewerker zelf of hij/ zij over het onderwerp méér informatie wilt en details op eigen initiatief gaat opzoeken.
- Medewerkers worden geacht zelf initiatief te nemen op het gebied van het verkrijgen van informatie én het verspreiden van informatie.
- Binnen de organisatie is er aandacht voor zowel topdown als bottom-up communicatie. 'Topdown' is informatie die de directie via de afdelingshoofden doorgeeft aan de medewerkers. 'Bottom-up' is informatie van medewerkers richting het afdelingshoofd of de directie. Het management staat open voor bottom-up communicatie en medewerkers weten bij wie ze hiervoor terecht kunnen.
- De verschillende afdelingen, medewerkers en projectleiders werken samen. Zij brengen hun eigen netwerk in beeld, wisselen ervaringen uit en kunnen zodoende van elkaar leren. Voor het integraal werken en voor het wij-gevoel is het belangrijk dat de afdelingen en projectgroepen van elkaar weten waar ze mee bezig zijn.

3.5 Inrichting intranet binnen de interne mediamix

Het intranet speelt een steeds belangrijkere rol binnen de interne communicatie. Was het intranet in eerste instantie vrij statisch en zendergericht, de huidige functionaliteit -op basis van Web 2.0- biedt veel meer interactieve mogelijkheden om de medewerker te informeren en met hem te communiceren. Door deze mogelijkheden wordt het intranet meer en meer gezien als het primaire interne communicatiemiddel in de middelenmix, naast persoonlijke communicatie. Om invulling te geven aan deze rol voor intranet is inbedding in het interne communicatiebeleid essentieel. In onderstaande paragrafen wordt dieper in gegaan op het effectief inzetten van intranet.

4 Wat is intranet

Intranet is door en voor de organisatie Gemeente Overbetuwe beschikbaar gesteld. Het opzetten en beheren van intranet ligt binnen de organisatie. Generieke functionaliteit (vormgeving, navigatie, zoekmachine etc.) worden voorgegeven. En coördinatoren, managers en medewerkers zorgen voor de structuur, inhoud en kwaliteit van de content. Het intranet heeft een informerend karakter maar biedt daarnaast ook interactieve mogelijkheden.

Alle medewerkers starten hun computer automatisch op met het intranet. Zij krijgen hierdoor automatisch het lokale nieuws, de agenda etc. te zien. Het intranet vormt vervolgens het portaal om door te klikken naar taakgerichte toepassingen. Hoe de verschillende onderdelen van het intranet ingezet kunnen worden, staat later beschreven.

4.1 Algemene uitgangspunten intranet

Het intranet is een medium waar de medewerker zijn informatie kan halen. Een medewerker is zelf verantwoordelijk om informatie te gaan halen en te brengen naar het Intranet. Dit vergt een cultuuromslag. De huidige afdeling BMO heeft een sturende rol in dit proces.

Om het intranet van alle medewerkers te maken is het belangrijk om het intranet zo in te richten dat het overzichtelijk is. Content eenvoudig te vinden en makkelijk leesbaar is. Kortom de gebruiksvriendelijkheid van het intranet draagt bij aan de wijze waarop het gebruikt en geadopteerd wordt door de medewerkers. Daarbij blijkt uit de intranetmonitor 2009 dat er drie belangrijke functies van intranet te onderscheiden zijn:

- informeren
- kennis delen (kennismanagement)
- samenwerken

Ook gemeente Overbetuwe ziet deze functies als zeer belangrijk.

4.2 Brainstorm

Via de intranet wiki van gemeente Overbetuwe is er een brainstorm gehouden met 8 medewerkers van de gemeente. Daarbij is er onder alle medewerkers een korte enquête gehouden over het gebruik van intranet binnen gemeente Overbetuwe. Hier is een lijst uit voortgekomen met wensen en ideeën die de medewerkers hebben voor het nieuwe intranet. Uit deze lijst is een prioriteitenlijst opgesteld.

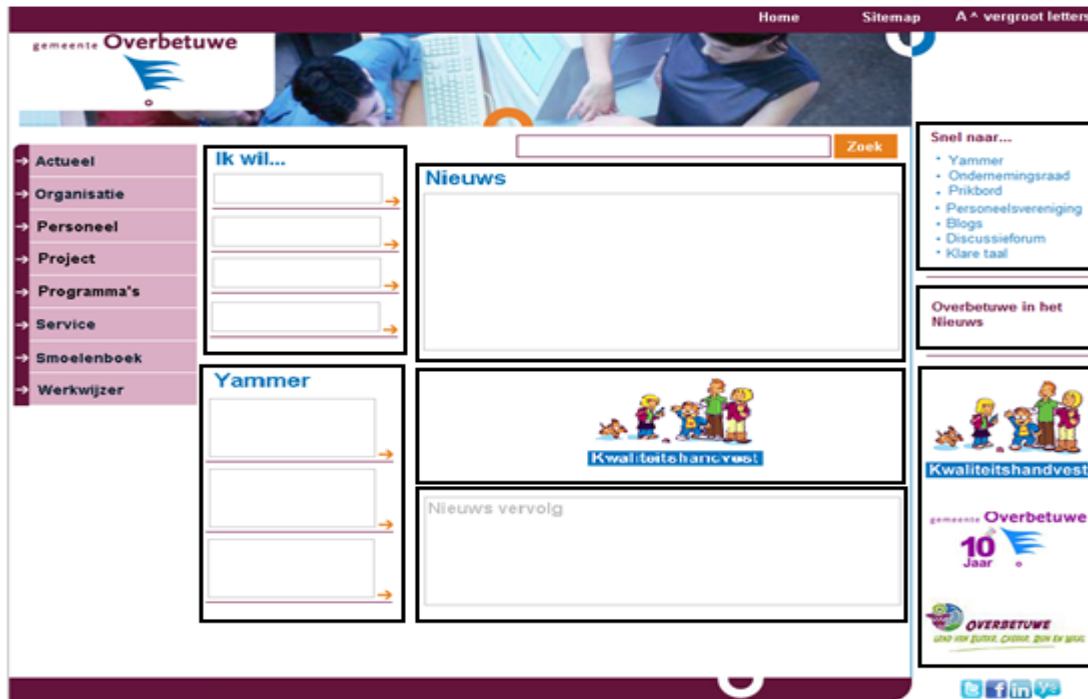
In de prioriteitenlijst komen de volgende punten aan de orde:

- Het intranet moet actueel en compleet zijn.
- Het intranet moet gepersonaliseerd kunnen worden: zoals het zelf inrichten van de homepage.
- Het intranet moet een Smoelenboek hebben: waar zit mijn collega, wat doet hij/zij, bij welke projecten is diegene betrokken etc.
- Het intranet moet een goede zoekmachine hebben, informatie moet snel vindbaar zijn. En de gevonden informatie moet actueel zijn. Een mogelijkheid tot uitgebreid zoeken heeft de voorkeur.

5 Functionele opbouw intranet

5.1 Homepage

De intranet homepage is een dynamisch vorm te geven portal. De homepage kent een vaste indeling middels een blokkenstructuur. De donkere vakken is de vaste blokkenstructuur, zie afbeelding:



5.1.1 Header

De header bestaat uit

- Links het logo. Het is een onclick waardoor je terug gaat naar de homepage.
- Rechtsboven in het middenvlak de metanavigatie: (Home, sitemap, vergroot letter)



5.1.2 Navigatiebalk

De navigatiebalk bevindt zich links op de pagina. Bij mouseover worden onderliggende thema's getoond. Onclick ga je naar de bijbehorende pagina.

Contentvlak homepage

Momenteel krijgen de minst belangrijke onderdelen de meeste aandacht in het contentvlak. Ter verandering van het contentvlak worden drie opties aangeraden:

Optie 1

Nieuws en Mededelingen worden samengevoegd en deze komen rechtsboven aan te staan. Ik wil... krijgt een minder prominente plaats en wordt links geplaatst. Daaronder kunnen afbeeldingen geplaatst worden. De zoekbalk komt bovenaan de pagina, dus boven Nieuws te staan. En onderaan de pagina is er ruimte voor een interactieve functie (hier aangegeven als Yammer). Afbeeldingen kunnen onder Ik wil... geplaatst worden.

Ik wil...



Kwaliteitsharcvest

Zoek

Nieuws

Yammer

Optie 2

Ik wil... komt links te staan, Mededelingen komt rechtsboven aan en Nieuws daar onder. De zoekbalk wordt bovenaan geplaatst en onder Nieuws komt een interactieve functie (hier aangegeven als Yammer).

Ik wil...



Kwaliteitsharcvest

Zoek

Mededelingen

Nieuws

Yammer

Optie 3

Ik wil... en een interactieve functie (Yammer) komen links te staan. Nieuws komt rechts over de hele pagina, met daar tussen een mogelijkheid voor afbeeldingen. De zoekbalk wordt bovenaan geplaatst.

Ik wil...

Yammer



Kwaliteitsharcvest

Zoek

Nieuws

Nieuws vervolg

5.1.3 De rechterkolom

Aan de rechterkant op de homepage zijn 4 kolommen:

- Snel naar...
- Overbetuwe in het nieuws
- Banners
- Tip van de maand.

5.1.4 Footer

In de footer bevinden zich de applicaties, zoals Twitter, Facebook, LinkedIn en Yammer. Deze kunnen links of rechts geplaatst worden. Voorbeelden:



5.2 Vervolgschermen

5.2.1 Header

De header op de vervolgschermen komt overeen met de header van de homepage. De persoonlijke gegevens blijven hier ook in beeld.

5.2.2 Navigatiebalk linkerzijde

Wanneer op de homepage is gekozen voor een rubriek, zal deze gemarkeerd worden weergegeven. De navigatie is dan ook opengeklapt zodat onderliggende thema's zichtbaar zijn. Bij aanklikken van een thema verschijnt de content in het contentvlak. In het kruimelpad kan de bezoeker de locatie in de site volgen.

5.2.3 Contentvlak

Deze wisselt naar gelang het paginatype en functionaliteit. In het contentvlak zie je in ieder geval een kruimelpad. De namen van de bovenliggende pagina's zijn gelinkt en underlined. Het kruimelpad start met home.

6 Communicatieonderdelen contentvlak homepage

Het intranet beschikt over een aantal communicatieonderdelen die beschikbaar zijn op de homepage en op onderliggende pagina's. De communicatieonderdelen op de homepage hebben als doelgroep alle medewerkers. Het is aan te bevelen deze onderdelen op te nemen in het interne communicatiebeleid. Onderstaand wordt per communicatieonderdeel dat op de homepage beschikbaar is het doel en de uitgangspunten weergegeven.

6.1 Het nieuws

Een belangrijk communicatiemiddel op de homepage van het intranet is de nieuwsfunctionaliteit. Hier worden nieuwsberichten geplaatst die voor alle medewerkers van belang zijn. Het doel van deze nieuwsfunctie is medewerkers op de hoogte brengen en houden van werkrelevante informatie die betrekking heeft op de gemeente. Maar ook om de aandacht van de medewerker te trekken voor dringende en/of belangrijke berichten, maar ook zoals voor arbeidsvoorwaardelijke zaken, vacatures en andere belangrijke mededelingen.

Voor het gebruik van Nieuws gelden de volgende uitgangspunten:

- Het nieuws heeft een duidelijke of aantrekkelijke kop.
- Het nieuws moet actueel zijn
- De tone of voice van de nieuwsberichten is formeel en waar mogelijk persoonlijk en sluit aan bij de gewenste bedrijfscultuur.
- De verantwoordelijkheid voor het plaatsen van artikelen bij Nieuws ligt bij Interne Service, team Advies of team Faciliterende Ondersteuning
- Op de homepage staat alleen de kop en de datum van publicatie aangegeven, dus de kop moet prikkelend zijn. De rest van het artikel moet een goede opening hebben en eventueel een afbeelding. Ze nodigen uit tot lezen, zijn kort en vlot geschreven en kunnen desgewenst oproepen tot het geven van een reactie of het uitvoeren van een actie. Indien van toepassing linken woorden in de tekst naar uitgebreide documenten elders op het intranet

Een nieuwsbericht wordt pas geplaatst als het aan de volgende voorwaarden voldoet:

- Actualiteit
- Relevantie
- Journalistieke vragen: (voor) wie, wat, waar, waarom en hoe.

6.2 Ik wil....

Het doel van deze functionaliteit is het verkorten van de zoektijd naar veelgebruikte of belangrijke interne of externe applicaties, pagina's en portals. Uitgangspunten:

- De handige links bevatten alleen links die (in meer of mindere mate) voor iedereen van belang zijn.
- De handige links worden geplaatst door de afdeling Interne Service, team Facilitaire Ondersteuning en team Advies.

6.3 Yammerfeeds

Het doel van yammerfeeds op de homepage is medewerkers vaker met de functie in contact brengen. Medewerkers nieuwsgierig maken en 'trikkeren' om gebruik te maken van Yammer. Uitgangspunten: Alle medewerkers moeten uitgenodigd zijn om gebruik te maken van yammer. Verder is een medewerker vrij wat zij doen met Yammer.

7 Communicatieonderdelen rechterkolom homepage

Hierbij geldt hetzelfde als bij het vorige hoofdstuk. De communicatieonderdelen op de homepage hebben als doelgroep alle medewerkers. Het is aan te bevelen deze onderdelen op te nemen in het interne communicatiebeleid. Onderstaand wordt per communicatieonderdeel dat op de homepage beschikbaar is het doel en de uitgangspunten weergegeven.

7.1 Snel naar...

Bij Snel naar... komen onderdelen waarop de aandacht gevestigd moet worden. Dit omdat de pagina's te diep in de navigatiestructuur liggen of om het gebruik te stimuleren. De huidige lijst, zoals hiernaast is weergegeven, is samengesteld in overleg met het intranetprojectteam.

Het doel van deze functionaliteit is het verkorten van de zoektijd naar veelgebruikte of belangrijke interne of externe applicaties, pagina's en portals. Uitgangspunten:

- De handige links bevatten alleen links die (in meer of mindere mate) voor iedereen van belang zijn.
- De handige links worden geplaatst door de afdeling Interne Service, team Facilitaire Ondersteuning en team Advies.

7.2 Overbetuwe in het nieuws

Bij Overbetuwe in het nieuws worden nieuwsberichten geplaatst die betrekking hebben op Gemeente Overbetuwe en daarom intern van belang kunnen zijn. Op de homepage is alleen de link naar deze pagina te vinden. Het doel van deze nieuwsfunctie is medewerkers op de hoogte brengen en houden van zaken die spelen in de gemeente. Voor het gebruik van Overbetuwe in het nieuws gelden de volgende uitgangspunten:

- Het nieuws moet betrekking hebben op de gemeente.
- Op de homepage staat alleen de link naar een overzichtspagina met artikelen.
- De artikelen zijn voornamelijk afkomstig uit De Gelderlander.
- De verantwoordelijkheid voor het plaatsen van artikelen bij Overbetuwe in het nieuws ligt bij team Advies.

7.3 Banners

Deze functie heeft als doel op een visuele manier onderwerpen onder de aandacht brengen. Hierdoor bestaat de homepage niet uitsluitend uit tekst, wat het aangezicht aantrekkelijker maakt.

7.4 Tip van de Maand

Tip van de maand is bedoeld om de aandacht van medewerkers op specifieke onderwerpen te vestigen. Zoals: Hoe maak in een pdf? Of: Ook thuis kun je de afwezigheidsassistent instellen.

Uitgangspunt:

- Kopjes moeten kort, maar duidelijk zijn.
- Het moeten echte tips zijn, dus geen nieuws berichten.
- Maandelijks moet er een nieuwe Tip geplaatst worden, oude Tips gaan naar de Tips van de maand pagina.
- Er moet een contactpersoon bij vermeld worden.

Snel naar...

- Yammer
- Ondernemingsraad
- Prikbord
- Personeelsvereniging
- Blogs
- Discussieforum
- Klare taal

Overbetuwe in het Nieuws



Kwaliteitshandvest

gemeente Overbetuwe

10
Jaar



8 Communicatieonderdelen op subsites van het intranet

Nagenoeg alle communicatieonderdelen die op de homepage gebruikt worden kunnen ook ingezet worden op subsites van het intranet. Uitzonderingen hierop zijn de berichten in het middenstuk.

8.1 Blog

Een blog (ook wel weblog) is een moderne manier van open communicatie. Een blog op intranet wordt vaak gevuld met persoonlijke belevenissen of met een reflectie op beleid. Doel van een blog is om top-down of bottom-up communicatie binnen de organisatie te bevorderen. Uitgangspunten:

- Om een blog goed in te kunnen zetten is een min of meer reguliere frequentie (bv twee wekelijks of maandelijks) aan te bevelen.
- Een blog vergt onderhoud. Daarom wordt vooraf een overzichtje gemaakt van de beschikbare bloggers. Bij top-down communicatie zullen dit met name directie, algemeen managers of MT-managers zijn. Vaak is het verfrissend om met enige regelmaat ook ander personen aan het woord te laten komen. Is bottom-up communicatie gewenst dan is een blog het meest geschikt er kan gekeken worden naar positief kritische medewerkers, of medewerkers die makkelijk schrijven en die vrijwillig en bij toerbeurt een blog schrijven.
- Bij een blog is het duidelijk wie de blog heeft geschreven, door vermelding van naam en eventuele plaatsing van een foto.
- In een blog worden heldere koppen gebruikt en waarnodig links geplaatst.
- De initiator van een blog is de afdeling advies in overleg met directie en MT.

8.2 Yammer

Yammer is een interactief element op het intranet dat de medewerkers de mogelijkheid geeft te reageren op elkaar. Het is een moderne manier van open communicatie. Voor de uitgangspunten van yammer zie paragraaf 3.3 Yammerfeeds.

8.3 Poll

Een poll of peiling is een interactief element op het intranet dat de medewerkers de mogelijkheid geeft te reageren op een stelling. Het doel van een poll is om op een eenvoudige en snelle manier de mening van de medewerker te peilen. Bovendien geeft het de medewerker het gevoel te mogen 'meedenken' over bepaalde onderwerpen. Uitgangspunten van de poll zijn:

- De stelling of vraag moet helder en direct duidelijk zijn voor alle medewerkers.
- De poll bevat een beperkt aantal vooraf vastgelegde antwoordmogelijkheden.
- Medewerkers waarderen het om mee te mogen denken met het invullen van een poll. Zorg voor terugkoppeling van eventuele acties of besluitvorming naar aanleiding van de resultaten van de poll.
- Na stemming verschijnt er een overzicht van de stemmen in percentages en/of grafiek en/of in getallen. De stemming en uitslag vindt plaats in het scherm waarin de poll wordt aangeboden, er wordt dus geen nieuw venster geopend.
- De afdeling Interne Service, team Advies is verantwoordelijk voor het plaatsen van stellingen binnen de pollfunctionaliteit. Zij mogen dit ook uit handen geven aan afdelingshoofden of teamcoördinatoren.

8.4 'Veel gestelde vragen' pagina

Een 'veel gestelde vragen' pagina Een vragenpagina dat de medewerkers de mogelijkheid geeft om informatie snel en eenvoudig te vinden. Op deze vragenpagina komen van allerlei onderwerpen veel gestelde vragen. Het doel van een 'veel gestelde vragen' pagina is er om medewerkers te ondersteunen op het intranet. Uitgangspunten zijn:

- De vragen moeten helder omschreven zijn.
- Het antwoord moet toegevoegde waarde hebben.
- Er moeten vragen van allerlei onderdelen zijn.
- Elke afdeling is verantwoordelijk voor het aanleveren van geschikte vragen met antwoorden.

8.5 Discussieforum

Een discussieforum is een moderne manier van open communicatie. Een discussieforum op het intranet wordt vaak gevuld met werkgerelateerde 'problemen'. Het doel van deze functionaliteit is het bespreekbaar maken van onderwerpen, Top-down en Bottum-up. Uitgangspunten:

- Om een Discussieforum goed in te kunnen zetten is een min of meer reguliere frequentie (bv twee wekelijks of maandelijks) aan te bevelen.
- Het discussieforum bestaat uit een inleiding, een stelling en een link naar 'reageer op deze stelling'.
- Een Discussieforum vergt onderhoud. Daarom wordt vooraf een overzichtje gemaakt van wie de discussies in de gaten houdt en in goede banen leidt.
- Bij een discussie is het duidelijk wie de discussie plaatst en wie er op reageren, door vermelding van naam en eventuele plaatsing van een foto.
- In een discussie worden heldere koppen gebruikt en waarnodig links geplaatst.

Het forum bestaat in ieder geval uit de volgende velden:

- Titel/stelling
- Inleiding
- Reageer op deze stelling
- Reply op voorgaande reactie
- Aangegeven wordt hoeveel reacties een topic heeft

Moderatie

Via het cms kunnen de reacties achteraf gemodereerd worden. De "verwijderde" bijdragen bewaren tot handmatig verwijderd.

8.6 Prikbord

Een prikboardfunctionaliteit biedt de mogelijkheid voor alle medewerkers om zelf een korte mededeling te plaatsen, een soort minimarktplaats. Voor het prikbord gelden de volgende uitgangspunten:

- Het prikbord wordt bewust ingezet en alleen als hier behoefte voor blijkt te bestaan. Is dit laatste niet het geval dan kan het beter niet worden aangeboden. Met de komst van marktplaats.nl is de behoefte aan een lokaal prikbord beduidend minder geworden.
- Het virtuele prikbord kan in combinatie met de aankondigingen gebruikt worden. Medewerkers kunnen hier korte berichtjes plaatsen met artikelen die zij te koop aan bieden of waar ze naar op zoek zijn.
- Voor het prikbord wordt een moderator aangesteld die het prikbord beheert en collega's aanspreekt op onregelmatigheden.
- Het bericht moet een duidelijke titel hebben, met daarbij een foto van het product.
- De naam en het e-mail adres van de persoon die het aanbiedt moet zichtbaar zijn, telefoon is optioneel.
- Aangeven welke categorieën, bijvoorbeeld aangeboden of gevraagd.

8.7 Ideeënbus

Op het intranet komt een ideeënbus zodat medewerkers de mogelijkheid krijgen om hun mening te laten horen. De ideeënbus zal in eerste instantie uitsluitend gericht zijn op het gebruik van het intranet. Eventueel kan in een later stadium een ideeënbus voor organisatie ideeën geïntroduceerd worden.

Uitgangspunten:

- Er moet een afhandelingprotocol opgesteld worden. Medewerkers moeten op de hoogte gehouden worden in welk stadium hun idee zit.
- De ideeën moeten op het intranet terug te zien zijn.

8.8 Smoelenboek

Het smoelenboek vervult een belangrijke rol op het intranet. Aan deze gegevens wordt een zgn. kenniskaart toegevoegd waarin de competenties, betrokkenheid bij bepaalde projecten, kennis en ervaring kunnen worden toegevoegd. Het gaat om zakelijke informatie die intern gebruikt kan worden. Het smoelenboek kan gebruikt worden als een uitgebreid telefoonboek met foto's. Hier kan uitgebreide informatie bekeken worden over de betreffende persoon. Het doel van het smoelenboek is een overzicht te geven van contactgegevens van medewerkers.

Let op: medewerkers moeten expliciet toestemming geven om hun foto in het smoelenboek te plaatsen. Als er géén toestemming wordt gegeven, verschijnt er een dummyplaatje.

8.9 Interactief organogram

Het interactieve organogram is een schematische weergave van de organisatie. Het wordt opgebouwd uit organisatie onderdelen. On click op een afdelingstitel (van het organisatieonderdeel) kom je terecht op een pagina met meer informatie over de afdeling, projecten, etc.

Daarbij is het een goede functie om medewerkers en vooral ook nieuwkomer een duidelijk beeld te geven van de organisatie. Ook met het oog op de organisatieontwikkeling is het voor de medewerkers een goed hulpmiddel om inzicht te krijgen in de structuur en de functies van de afdelingen en projectteams.

9 Communicatieonderdelen op bijzondere subsites van het intranet

Het intranet heeft vijf bijzondere subsites, de afdeling- en teamsite, maar ook de bibliotheek en de site voor de PV en OR. Deze subsite zijn in tegenstelling tot andere subsites doelgroepgericht. En de vormgeving van de hele website veranderd op deze sites. Bij deze sites is ook de rechterkolom aan te passen.

9.1 Afdelingsite

Een afdelingsite geeft de mogelijkheid om op een eigen plek gericht te communiceren naar de medewerkers binnen een specifieke afdeling. Het doel is daarmee de interne communicatie en het wij-gevoel binnen het afdeling te bevorderen. Uitgangspunten:

- Een afdelingsite bevat informatie die gericht is op het betreffende afdeling. Informatie gericht op alle medewerkers dient elders op het Intranet geplaatst te worden.
- Een afdelingsite wordt beheerd en gevuld door de coördinatoren van het betreffende afdeling.

9.2 Teamsite

Een teamsite geeft ook de mogelijkheid om op een eigen plek gericht te communiceren naar de medewerkers, alleen dan niet binnen een afdeling maar binnen een specifiek team. Ook daarvan is het doel de interne communicatie en het wij-gevoel binnen het project te bevorderen. Uitgangspunten:

- Een teamsite bevat informatie die gericht is op het betreffende project.
- Medewerkers worden dagelijks geïnformeerd over veranderingen.
- De teamsite wordt beheerd en gevuld door de teamleiders van het betreffende team.

9.3 Document- of afbeeldingen bibliotheek

Een onderdeel dat geadviseerd wordt niet op de homepage te gebruiken is de documentbibliotheek. Deze is wel goed bruikbaar op segmentsites en overige subsites. Het doel van een afbeeldingen- of documentbibliotheek is het beschikbaar stellen van documenten of afbeeldingen. Uitgangspunten:

- De documenten die in een documentbibliotheek geplaatst worden zijn definitieve versies en geen concepten.
- De documenten of afbeeldingen zijn via verschillende weergaves benaderbaar.
- De documenten zijn voorzien van een duidelijke titel, waaruit op te maken is waar het overgaat.
- De Coördinatoren zijn verantwoordelijk voor het plaatsen van documenten en afbeeldingen op intranet.

9.4 PV en OR site

De site van de OR en PV geeft de mogelijkheid om op een eigen plek gericht te communiceren naar de medewerkers met een specifiek doel. Het doel per site ten opzichte van de medewerkers is verschillen. Het doel van deze site is hetzelfde, namelijk de interne communicatie en het wij-gevoel binnen deze aparte groep te bevorderen. Uitgangspunten:

- De site bevat informatie die gericht is op de desbetreffende groep (PV- of OR-leden) en medewerkers.
- De site wordt beheerd en gevuld door de coördinatoren van het betreffende groep.

10 Uitstraling

Zoals hierboven al aangegeven werd zal aan de huisstijl van het intranet niets veranderen. De vormgeving van het intranet blijft de huisstijl van de gemeente volgen, zoals beschreven in het huisstijlhandboek.

10.1 Kleuren

De primaire huisstijlkleuren van de gemeente Overbetuwe zijn aubergine en blauw. Door toevoeging van een derde kleur (oranje) en door het mengen van deze kleuren ontstaat een rijker palet. Deze kleuren zijn ondergeschikt aan de basiskleuren. Ze kunnen gebruikt worden als extra accent of om onderscheid te maken in bijvoorbeeld een schema. Alleen blauw mag in een percentage gebruikt worden (15%).



10.2 Bodytekst en koppen

Het intranet is opgebouwd in verschillende letterweergaves, zoals hoofdkoppen, tussenkoppen en de gewonen tekst.

10.2.1 Hoofdkoppen

Grotendeels wordt de lettergrootte automatisch gekozen voor de hoofdkoppen. De hoofdkoppen in het middenvak worden getypt in Arial Bold, lettergrootte 16 en in de huisstijlkleur blauw. Hoofdkoppen in linker en rechtervak zijn Arial bold, lettergrootte 11 in het zwart.

10.2.2 Tussenkoppen

De tussenkoppen worden getypt in Arial Bold, lettergrootte 14 of 11 en in de huisstijlkleur blauw of zwart.

10.2.3 Bodytekst

Het lettertype van de bodytekst is huisstijl het lettertype Arial Regular, lettergrootte 11. Voor het accentueren van een bepaald stukje tekst kan de cursieve versie gebruikt worden.

Arial Regular	Arial Bold	Arial Italic	Arial Bold Italic
ABCDEFGHIJKL	ABCDEFGHIJKL	<i>ABCDEFGHIJKL</i>	<i>ABCDEFGHIJKL</i>
MNOPQRSTUVWXYZ	MNOPQRSTUVWXYZ	<i>MNOPQRSTUVWXYZ</i>	<i>MNOPQRSTUVWXYZ</i>
XYZabcdefghijklmnopqrstuvwxyz	XYZabcdefghijklmnopqrstuvwxyz	<i>XYZabcdefghijklmnopqrstuvwxyz</i>	<i>XYZabcdefghijklmnopqrstuvwxyz</i>
1234567890	1234567890	<i>1234567890</i>	<i>1234567890</i>

10.3 Beeldmateriaal

Foto's kunnen eventueel voorzien worden van een ondertiteling. In ieder geval moet beeldmateriaal van een beschrijvende alt tekst zijn voorzien. Beeldmateriaal wordt automatisch geschikt gemaakt voor het web. De originele, grote bestanden worden behouden voor het downloaden.

Formaten

Plaats van de foto	Formaat
Foto in content liggend	272x204 pixels (4:3)
Foto in content staand	204 x 272 pixels (4:3)
Foto in samenvatting artikel	96 x 72 pixels (4:3)
Foto in Smoelenboek	40 x 40 pixels

10.4 Links

Links in een tekst zijn Arial Regular 11 en worden in huisstijl blauw gemaakt. Koppen als links worden als normale kop weergegeven, Arial Bold. Het lettertype en de kleur is afhankelijk van de rest van de tekst.

10.5 Naar boven knop

Onderaan elke pagina wordt een 'Naar boven'-knop geplaatst. Hierdoor hoeven medewerkers niet steeds omhoog te scrollen.

10.6 SLO (Single-log-on)

Gemeente Overbetuwe maakt op dit moment geen gebruik van een login. Met het oog op het nieuwe intranet zal een SSO (Single-sign-on) geschikter zijn. Via deze login in Novell is de medewerker direct ingelogd op het intranet en alle bijhorende applicatie. Mocht een applicatie hiervoor niet geschikt zijn, dan moet de medewerker apart inloggen. Een gebruiker kan, indien nodig, een verzoek indienen bij de helpdesk (met goedkeuring van zijn of haar afdelingshoofd) om toegang te verkrijgen tot een bepaalde applicaties. Voorbeeld: hyves en facebook voor het communicatieteam.

11 Navigatiestructuur

Voor de navigatie op het intranet is de menustructuur van belang, maar ook de metanavigatie, het kruimelpad en de zoekfunctie. Hieronder volgt een weergave van deze navigatieopties.

11.1 De menustructuur

De menustructuur beschrijft de hiërarchische informatiestructuur van het intranet en is terug te vinden in de sitemap.

11.2 Metanavigatie

De metanavigatie ontsluit ondersteunende functies, functionaliteiten die op iedere pagina beschikbaar zijn, zoals een link home, home als logo, print, vergroot letters, sitemap, help. Bovenaan de pagina: link home (logo), sitemap, vergroot letters. In de footer staan overige metanavigatie: Twitter, Yammer, en LinkedIn.

11.2.1 Home

Het logo op iedere pagina werkt als link naar de homepage. Daarbij kun je via het kruimelspoor ook direct naar de homepage. En op elke pagina rechts bovenin de header staat nog een link naar home.

11.2.2 Print

Elke pagina moet geprint kunnen worden in dezelfde vormgeving, zonder daarbij de linker- en rechterbalk mee te printen. In de printversie verschijnen ook bijv. de ingevulde velden van een formulier. Alleen de controlepagina van een formulier wordt op deze manier geprint. Binnen het contentveld is altijd een printicoon beschikbaar behalve op de homepage.

 Print pagina

11.2.3 Sitemap

De sitemap voorziet in een schematische weergave van de opbouw van het intranet. **Zie bijlage ...**

11.3 Kruimelpad

In het contentvlak zie je in ieder geval een kruimelpad. De namen van de bovenliggende pagina's zijn gelinkt en underlined. Het kruimelpad start met home. [Home](#) → [Actueel](#) → Kalenderoverzicht december

11.4 Zoekfunctie

De zoekfunctie ondersteunt de invoer van meerdere zoekwoorden (gescheiden door spaties). Alle mogelijke databronnen kunnen worden benadert vanuit een simpele interface. Bij het zoeken naar resultaten wordt standaard gezocht naar een match op alle ingevoerde woorden. De ranking van zoekresultaten wordt bepaald door relevantie. Het algoritme dat hieraan ten grondslag ligt, moet voor het bepalen van relevantie gangbare criteria hanteren, zoals semantisch gewicht, frequentie, positie, nabijheid, metadata. Naast de algemene zoekfunctie is het mogelijk om per "rubriek" (bijvoorbeeld nieuwsberichten) een extra zoekbox in te stellen die alleen zoekt in de onderliggende pagina's.

Uitgebreid zoeken functie omvat de volgende mogelijkheden:

- Zoek op woorden
- Zoek binnen een deel van de site: bijvoorbeeld per afdeling, per rubriek, per plein
- Zoek binnen de hele site
- Zoek op gepubliceerd tussen (datum van – tot)
- Aantal resultaten per pagina: 5, 10, 20, 30

12 Beheersinterface/Redactieomgeving

De beheersinterface voor de redacteurs is gebruiksvriendelijk en flexibel ingericht. Afhankelijk van de rol verschijnen bepaalde velden wel of niet in beeld. Daarnaast wordt bij de inrichting rekening gehouden met de webrichtlijnen, zie als voorbeeld: <http://wiki.webrichtlijnen.nl/Webredactie>

12.1 Publicatiedatum

Per pagina moet een publicatiedatum, en de publicatiedatum meegegeven kunnen worden.

12.2 Autorisaties

Binnen het CMS is een verfijnd autorisatiemodel ingericht, waarbij rollen, taken, functies en gebruikers gedefinieerd worden.

12.3 Workflow

Binnen het CMS is een workflow ten behoeve van de redactie ingericht met (e-mail) notificatiemogelijkheid. Zie onderstaand schema voor opbouw van de workflow.

12.3.1 Rollen en rechten bij de workflow

Binnen gemeente Overbetuwe zijn er twee rollen te onderscheiden:

Redacteur: de redacteur plaats content en biedt deze ter publicatie aan, aan de eindredacteur.

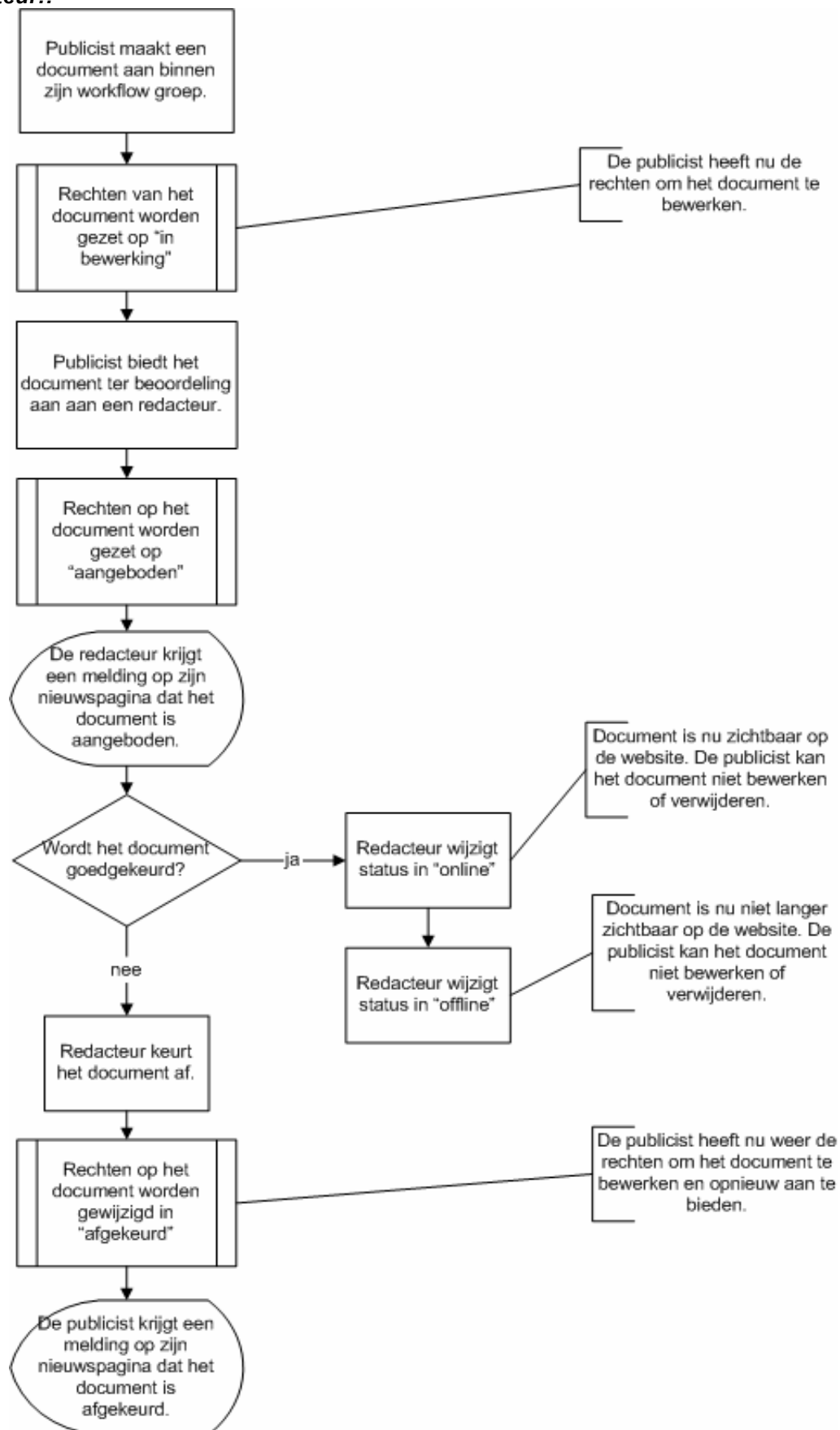
Eindredacteur: toetst de geplaatste content van de redacteur, bepaalt of deze gepubliceerd kan worden of stuurt de content met opmerkingen terug naar de redacteur. De eindredacteur mag ook content verwijderen of depubliceren.

12.3.2 Status en rechten rondom content

	Rechten van de redacteur			
Status	Bekijken	Wijzigen	Maken	Verwijderen
In bewerking	ja	ja	ja	ja
Aangeboden	ja	ja	ja	ja
Online	ja	NEE	ja	NEE
Offline	ja	NEE	ja	NEE
Afgekeurd	ja	ja	ja	ja

	Rechten van de EINDredacteur			
Status	Bekijken	Wijzigen	Maken	Verwijderen
In bewerking	ja	ja	ja	ja
Aangeboden	ja	ja	ja	ja
Online	ja	ja	ja	ja
Offline	ja	ja	ja	ja
Afgekeurd	ja	ja	ja	ja

Dit is een voorbeeldschema, lees i.p.v. publicist → redacteur en i.p.v. redacteur → eindredacteur!!



Bijlage 6: Korte voorbeeld Intranet Usability Test

Het doel van deze test is om te evalueren hoe gebruikers informatie vinden op het intranet. Ik wil je vragen een reeks van vragen te beantwoorden en daarbij hardop na te denken terwijl je op zoek gaat naar het antwoord. Sommige vragen zijn eenvoudig en sommige vragen zijn erg moeilijk. Het is niet erg als je geen antwoord kunt vinden op een vraag. We willen namelijk de effectiviteit van intranet testen en als je ergens niet uitkomt is zal hier verbetering in moeten komen. De hele test duurt ongeveer een half uur. Heeft u nog vragen?

Naam van de waarnemer:

Naam van de tester:

Datum:

1. Beschrijf je ervaring met het intranet van gemeente Overbetuwe:

Ik ben een Beginnende / Intermediaire / Geavanceerde gebruiker.

2. Hoe bekend ben je met de inhoud van het intranet?

- ☐ Ik ben helemaal niet bekend met het intranet
- ☐ Ik ben vertrouwd met de inhoud op de pagina van mijn afdeling
- ☐ Ik ben vertrouwd met een goede hoeveelheid van de content op het intranet
- ☐ Ik ken de inhoud van het intranet zeer goed

3. Wat is/was je eerste indruk van het intranet?

4. Is de site voorspelbaar? (Ik moet ongeveer weten waar ik alles kan vinden?)

5. Is de site traag of snel?

6. Is de site gemakkelijk te gebruiken (Usability)

7. Staat de indeling in een logische volgorde? (navigatie)

8. Ben je tevreden? Kun je de informatie snel vinden?

9. Is er een persoonlijke benadering op de website?

10. Is er rekening gehouden met „gehandicapte“ bezoekers, zoals blinden, slechtzienden en slechthorenden?(Accessibility)

11. Vind je de site vernieuwend?

12. Is de site up to date?

13. Is het makkelijk leesbaar? Biedt de site wat men zoekt? (Inhoud)

14. Welke sfeer draagt de site uit?

15. Waar vind je informatie voor het uitvoeren van een rechtmatigheidscontrole?

tijd begon: _____

tijd gestopt: _____

Antw.:

http://intranet.gem.overbetuwe.nl/Werkwijzer/Rechtmatigheid/Hoe_pak_ik_een_rechtmatigheidscontrole_aan

Geef aan wat de tester deed:

Gebruikt de zoekfunctie: Ja / Nee

Welke zoekwoorden zijn gebruikt:

Surfen: *(geef pad weer)*

Heeft de tester het antwoord gevonden? Ja / Nee

Heeft de tester van deze pagina al eens eerder bezocht? Ja / Nee

Vind je dit een logische plaats? Ja / Nee

Waarom vind je dit?

Beschrijf problemen:

16. Waar vind je informatie over de EHBO? tijd begon: _____

tijd gestopt: _____

Antw.: <http://intranet.gem.overbetuwe.nl/Service:7942/Gebouwen/EHBO>

Geef aan wat de tester deed:

Gebruikt de zoekfunctie: Ja / Nee

Welke zoekwoorden zijn gebruikt:

Surfen: *(geef pad weer)*

Heeft de tester het antwoord gevonden? Ja / Nee

Heeft de tester van deze pagina al eens eerder bezocht? Ja / Nee

Vind je dit een logische plaats? Ja / Nee

Waarom vind je dit?

Beschrijf problemen:

17. Waar vind je het kwaliteitshandvest?

tijd begon: _____

tijd gestopt: _____

Antw.: snel naar... en <http://intranet.gem.overbetuwe.nl/Werkwijzer/Kwaliteitshandvest>

Geef aan wat de tester deed:

Gebruikt de zoekfunctie: Ja / Nee

Welke zoekwoorden zijn gebruikt:

Surfen: *(geef pad weer)*

Heeft de tester het antwoord gevonden? Ja / Nee

Heeft de tester van deze pagina al eens eerder bezocht? Ja / Nee

Vind je dit een logische plaats? Ja / Nee

Waarom vind je dit?

Beschrijf problemen:

18. Waar kun je het Klare Taal journaal vinden? tijd begon: _____

tijd gestopt: _____

Antw: http://intranet.gem.overbetuwe.nl/Werkwijzer/Communicatie/Klare_Taal/Klare_Taal_journaal

Geef aan wat de tester deed:

Gebruikt de zoekfunctie: Ja / Nee

Welke zoekwoorden zijn gebruikt:

Surfen: *(geef pad weer)*

Heeft de tester het antwoord gevonden? Ja / Nee

Heeft de tester van deze pagina al eens eerder bezocht? Ja / Nee

Vind je dit een logische plaats? Ja / Nee

Waarom vind je dit?

Beschrijf problemen:
