

GEMEENSCHAPPELIJKE VERTREKPUNTEN DLWO

SAMENWERKING TUSSEN DE ONDERSTEUNENDE DIENSTEN BIJ DE HHS



Titel van document	Gemeenschappelijke vertrekpunten Digitale Leer- en WerkOmgeving (DLWO)
Trefwoorden	GVP's DLWO, ondersteunende diensten
Beschrijving	Kaders voor het toetsen van DLWO projecten van de diensten binnen de HHs
Nummer	1.0
Bijlagen	5
d.d.	November 2011
Status	Definitief
Eigenaar	Dienst IT
Auteur	Gaby Wullink

1 Inleiding

Het inrichten van een nieuwe Digitale Leer- en Werkomgeving (DLWO) is een complex traject waar veel verschillende projecten aan verbonden zijn. Deze projecten worden vanuit één dienst binnen De Haagse Hogeschool (De HHs) geïnitieerd, maar zijn vaak dienstoverschrijdend qua inhoud en implementatie. Een werkgroep, bestaande uit medewerkers van alle diensten, heeft zich gebogen over de vraag hoe de diensten beter kunnen samenwerken bij het gestalte geven van de DLWO.

2 Aanleiding

De DLWO (alle leer- en werkgerelateerde activiteiten die m.b.v. digitale middelen worden uitgevoerd op de HHs) is het belangrijkste communicatiemiddel binnen de Haagse Hogeschool voor medewerkers en studenten. De DLWO levert bovendien alle functionaliteiten die voor lesgeven noodzakelijk zijn: koppelingen met o.a. Blackboard, Osiris, e-mail en de bibliotheek.

De aanleiding om tot structurele samenwerking te komen tussen de diverse diensten binnen De HHs is drievoudig en komt voort uit een gevoel van urgentie. Wanneer de afstemming rondom het DLWO tijdig ingezet wordt, vermindert het risico dat het uiteindelijke product niet voldoet en zorgt dat de communicatiemogelijkheden beter op elkaar afgestemd zijn.

1. Er lopen op dit moment meerdere projecten om onderdelen van de DLWO te vervangen (bijvoorbeeld Studentenmail). Veelal komen deze projecten voort uit noodzaak, omdat de software is verouderd en niet meer wordt ondersteund door de leverancier. Als we in de toekomst een geïntegreerde en geoptimaliseerde DLWO willen realiseren moeten we nu nadenken over de vertrekpunten waar we de afzonderlijke projecten op willen baseren. Zo kunnen we toetsen en bewaken of de huidige projecten aansluiten op het beeld van de toekomstige DLWO. Wanneer we dit niet tijdig oppakken is er een risico dat de diverse projecten niet goed op elkaar aansluiten wat extra kosten met zich meebrengt en een kwalitatief minderwaardig DLWO.
2. Toegenomen studentenaantallen dwingen De HHs om zuinig met de beschikbare ruimte om te gaan. Zoals omschreven in het Masterplan Huisvesting vormt het Activiteiten Gericht werken en Leren een onderdeel van de oplossing. Dit betekent onder andere dat in de toekomst meer gebruikt gemaakt wordt van flexibele studeer- en werkvormen. Het is daarom belangrijk dat de toekomstige DLWO alle functionaliteiten biedt die de medewerkers en studenten nodig hebben. Over deze functionaliteiten en de onderlinge relatie tussen de componenten moet nu een gezamenlijk beeld ontstaan.
3. De HHs wil een proactieve instelling zijn¹. Omtrent de DLWO wordt veel onderzocht en ontwikkeld, onder andere door SURF². Om optimaal gebruik te maken van de kennis die via SURF verworven wordt, moet de HHs actief aan de slag met het ontwikkelen van een visie voor de DLWO. Alleen dan zal de toekomstige DLWO het medium worden waar onze studenten en medewerkers optimaal gebruik van maken.

De werkgroep heeft gekeken naar een prettige en efficiënte wijze van samenwerking voor alle diensten. Projecten zullen vanuit diverse diensten worden opgestart (zie lijst brainstorm DLWO gerelateerde projecten [bijlage 1](#)) en de samenhang met andere DLWO-projecten en

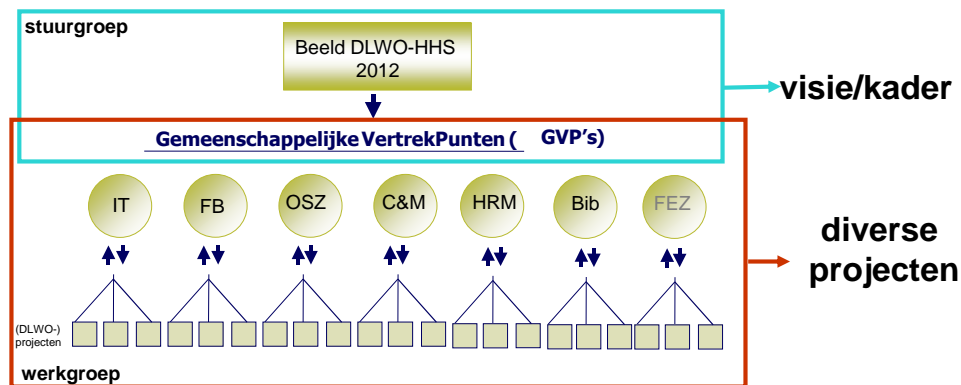
¹ Hogeschool Ontwikkel Plan 7 (2009-2013)

² Advies Digitale Studie en Werkomgeving, SURF, 1 september 2010

samenwerking met andere diensten dient daarbij te worden geborgd om op een efficiënte wijze een eenduidige DLWO te bereiken.

Qua werkwijze zouden wij niet al teveel willen veranderen. Het opstarten van DLWO-projecten vanuit diverse diensten met een verschillend perspectief is juist goed. Alleen meer koppeling en afstemming van de projecten en samenwerking bij dienst-overstijgende projecten is gewenst.

De inhoudelijke koppeling van projecten kan worden geborgd door een gemeenschappelijk kader, een gemeenschappelijk doel voor alle DLWO projecten. Dit moet bewaakt worden door een stuurgroep, bijvoorbeeld door de I-raad, waarin de diensten, maar ook de academies zijn vertegenwoordigd. Zij toetsen of projecten (voldoende) bijdragen aan de gemeenschappelijke visie op de DLWO van De HHS.



Om een visie toetsbaar te maken, kan gebruik worden gemaakt van Gemeenschappelijke Vertrekpunten (GVP's), zoals in de corporate communicatie wordt toegepast (zie C. van Riel, identiteit en imago). Het formuleren van GVP's kan ook worden vergeleken met een vertaling van een bedrijfsstrategie in kernwaarden, die vervolgens als uitgangspunt en kader dienen voor te ondernemen acties.

Door een format te maken voor de aanvraag van DLWO-projecten waarin projecten moeten aangeven in de business case hoe de GVP's zijn vertegenwoordigd in de doelstellingen van het project, kan beoordeeld worden of dit voldoende is.

3 Voorstel inhoudelijk kader DLWO-projecten

3.1 Uitgangspunten

Om overzicht te krijgen op de vertrekpunten die verschillende diensten hanteren bij het inrichten van de DLWO, zijn diverse stukken verzameld en geanalyseerd (bijlage 2). Dit is gedaan aan hand van het opsplitsen van de documenten in: visie, doelstellingen, programma van eisen en planning (zie bijlage 3). Op deze wijze is de inhoudelijke informatie gelijkgeschakeld.

De werkgroep heeft vervolgens geconcludeerd dat het document dat recentelijk door de ContentKings (extern bureau) is opgeleverd, een overkoepelend document is, dat als uitgangspunt voor alle diensten kan worden gebruikt.

Voor een visieformulering op de DLWO is eveneens het document van de ContentKings als uitgangspunt genomen. De daarin geformuleerde 'propositie' lijkt goed het toekomstbeeld en

de ambitie, en daarmee visie, weer te geven van de DLWO bij de HHs. Er zijn echter wel enkele veranderingen en toevoegingen aangebracht om het een complete formulering te maken.

Visie op DLWO

De digitale leer- en werkomgeving van de HHs faciliteert en stimuleert alle studenten³ en medewerkers⁴ in hun dagelijkse leren en werken met goed vindbare informatie en makkelijk bruikbare toepassingen voor leren, communiceren en samenwerken. De DLWO is een geïntegreerde omgeving met één toegangspoort.

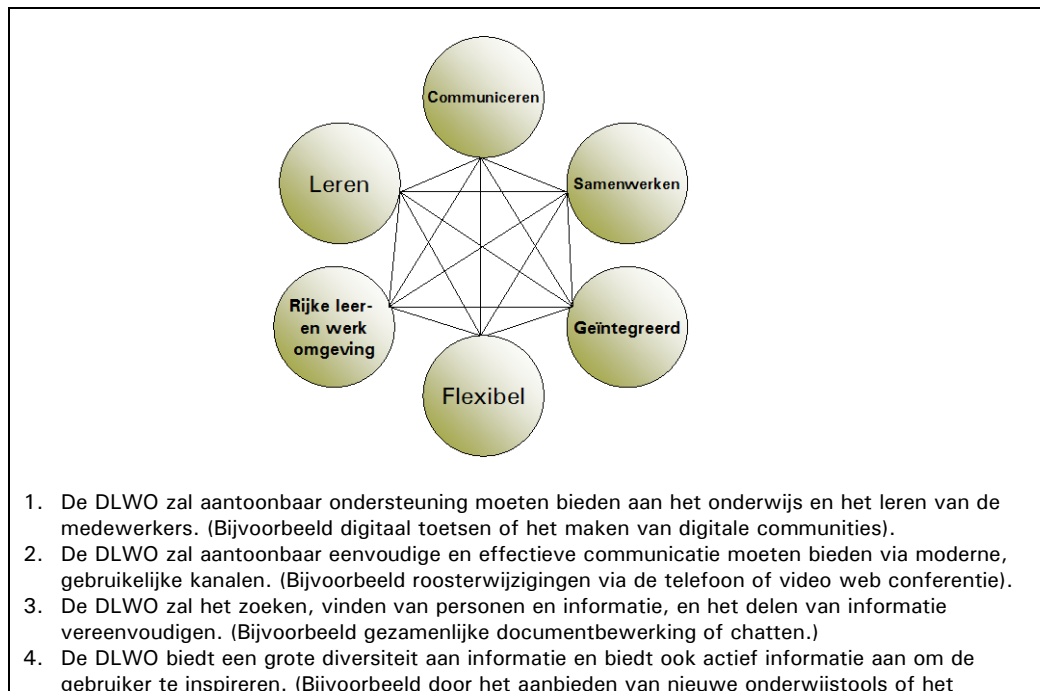
De DLWO draagt daarmee bij aan een prettig, rijke/uitdagende/professionele leer- en werkomgeving voor studenten en medewerkers.

Daarnaast is een belangrijk uitgangspunt voor de werkgroep dat de vernieuwing van de DLWO niet alleen een moderniseringsslag moet zijn, maar ook een duidelijke verbetering in leer- en werkomstandigheden met zich mee moet brengen voor zowel de student, de medewerker en uiteraard de HHs. Deze verbeteringen moeten aansluiten op de strategie (en positionering⁵) van de HHs.

3.2 Gemeenschappelijke Vertrekpunten (GVP's)

Als naar de hierboven geformuleerde visie voor de DLWO wordt gekeken, kunnen daar de volgende 6 GVP's uit worden gedestilleerd.

De DLWO *faciliteert* het **leren, communiceren en samenwerken** bij De HHs (ook met partijen buiten De HHs). Dit *stimuleert* de DLWO door als **geïntegreerd** geheel een **flexibele en rijke leer- en werkomgeving** te bieden.



³ Met studenten wordt bedoeld: potentiële studenten, huidige studenten en alumni

⁴ Met medewerkers wordt bedoeld: docenten, management, medewerkers binnen de HHs en externe medewerkers

⁵ Hierbij moeten de in de maak zijnde documenten voor 'bachelor 2' en de profilering van de HHs ook worden meegenomen

aanbieden van een blog over een conferentie)

5. De DLWO kan op de individuele wensen van de gebruiker worden afgestemd. (Bijvoorbeeld via de telefoon een les volgen of zelf de homepage van De HHs indelen.)
6. De DLWO heeft een heldere interface en biedt een eenduidige manier van zoeken in aan elkaar gekoppelde systemen. (Bijvoorbeeld het direct genereren van een email, zodra een lokaal wordt geboekt of een docent zich ziek meldt.)

De zes GVP's leggen elk de nadruk op één aspect van de visie, maar tonen een sterke onderlinge relatie. Het kan dan ook niet zo zijn dat bepaalde GVP's worden weggelaten. Daar waar leren, communiceren en samenwerken de nadruk leggen op *wat* de DLWO moet doen, leggen rijk, flexibel en integraal de nadruk op *hoe / op welke wijze* dat dient te gebeuren c.q. gestimuleerd kan worden. Hieronder in het groen kader een uitleg over de GVP's.

In [bijlage 4](#) is een indeling van de door ContentKings aangegeven eisen en wensen op basis van de bovenstaande 6 GVP's weergegeven. Dit is eigenlijk een check of de GVP's de lading wel dekken. Hierin is te zien dat een indeling van de eisen en wensen o.b.v. de GVP's prima voldoet. Door echter minder functionele omschrijvingen te gebruiken dan de ContentKings, wordt het minder een programma van eisen t.a.v. deelfuncties (dat nooit compleet lijkt te zijn), maar meer een omschrijving te behalen van doelstellingen.

Daarnaast kunnen aan de GVP's ook concrete doelstellingen worden verbonden. Zo kan bijvoorbeeld een doelstelling zijn: In 2015 moet aan alle digitale tentamens een kwaliteitsmeetsysteem gekoppeld zijn (*leren*) of in 2013 moeten alle door docenten gegenereerde documenten vanaf een externe werkplek toegankelijk zijn (*flexibel*).

De beschreven GVP's zijn misschien nog niet tot in de details omschreven en gepolijst. Het lijkt ons echter zinvol dit aan de stuurgroep over te laten, aangezien zij de GVP's zullen hanteren om projecten te toetsen. Bovendien zal het polijsten ook gebeuren op basis van het toepassen van de GVP's in projectaanvragen en zal in de eerste aanvragen wellicht sprake moeten zijn van een iteratieve benadering.

Om een idee te geven hoe de GVP's in de praktijk zouden moeten werken is een voorbeeld in [bijlage 5](#) opgenomen (smart boards).

De voorgestelde gemeenschappelijke vertrekpunten op een rij en wat ermee wordt bedoeld:

- 1) **Leren** is en blijft het primaire proces van De HHs. In HOP7 verwoord als 'het opleiden van professionals'. Het betreft echter niet alleen het 'leren' door studenten, het betreft ook het leren van de organisatie en haar medewerkers. Dit gaat niet alleen om het bijblijven op gebied van kennis en het moderniseren van overdracht van kennis en vaardigheden, maar ook om het creëren van nieuwe kennis zoals beschreven in HOP 7 bij 'kennisinstelling'.

Opleiden van professionals (uit HOP7):

Het opleiden van professionals blijft de belangrijkste taak van onze hogeschool. Het opleiden is nauw verbonden met de ontwikkelingen naar een kennisinstelling. Een hogeschool die onderzoek uitvoert, die haar kennisniveau wil verhogen, die voedend voor de beroepsdomeinen wil zijn en die het belang van continue kennisvernieuwing benadrukt, zorgt ervoor dat deze kenmerken ook herkenbaar zijn bij de professionals die zij opleidt. Feitenkennis en praktijkkennis maar evenzeer verklarende en conceptuele kennis zijn voor de professional onontbeerlijk om zijn competenties optimaal te kunnen gebruiken. Reflectie op het eigen leren vormt een belangrijk element in ons onderwijs.

De DLWO zal aantoonbaar ondersteuning moeten bieden aan het onderwijs en het leren van de medewerkers. (Bijvoorbeeld digitaal toetsen of het maken van digitale *communities*).

- 2) **Communiceren** is noodzakelijk voor zowel het leren als samenwerken. Het is een randvoorwaarde die de gebruikers zo gemakkelijk mogelijk moet worden gemaakt. Dat

geldt dus ook voor studenten en docenten die in het buitenland verblijven, of buitenlandse studenten die aan De HHs willen studeren en bedrijven / gastdocenten die samenwerken met De HHs. Het geldt voor praktische informatie, bijvoorbeeld een roosterwijziging, die via diverse kanalen op actieve wijze kan worden aangeboden en voor het eenvoudig vinden van informatie, zoals een actuele cijferlijst, de studiegids van een opleiding of stand van zaken m.b.t. onderzoek.

De DLWO zal aantoonbaar eenvoudige en effectieve communicatie moeten bieden via moderne, gebruikelijke kanalen. (Bijvoorbeeld roosterwijzigingen via de telefoon of videowebconferencing).

- 3) **Samenwerken** leidt tot kennisdeling en kennisvermeerdering. Dat geldt niet alleen voor samenwerking van partijen binnen De HHs, maar zeker ook met partijen buiten de HHs. Niet voor niets is 'samenwerken' 1 van de 4 generieke competenties in het profiel van de Haagse Medewerker. De HHs streeft naar zowel een regionale rol als het gaat om samenwerking met bedrijven en onderzoekscentra als steeds meer naar een internationale rol (HOP7). Het eenvoudig vinden van de juiste personen en informatie en het ondersteunen van gezamenlijke kenniscreatie, zal het samenwerken moeten stimuleren.

De DLWO zal het zoeken, vinden van personen en informatie, en het delen van informatie vereenvoudigen. (Bijvoorbeeld gezamenlijke documentbewerking of chatten.)

- 4) Met **Rijke leer- en werkomgeving** wordt de diversiteit en hoeveelheid van informatie bedoeld. Het moet niet alleen eenvoudig zijn informatie en mensen te vinden (zoals onder 'samenwerken' wordt geschetst), informatie moet ook actief worden aangeboden en gebruikers inspireren tot kennisvernieuwing. Op die wijze wordt 'innovatie' en de 'kennisinstelling' bevorderd. ('vernieuwingsgerichtheid' in competentieprofiel van de Haagse medewerker)

Kennisinstelling (uit HOP7):

De positie van de hogescholen in de Nederlandse kennisinfrastructuur verandert: van een onderwijsinstituut naar een kennisinstelling of, ander gezegd, van een instituut voor Hoger Beroepsonderwijs naar een kennisinstelling voor Beroepsgericht Hoger Onderwijs.

De Hogeschool verzamelt en systematiseert kennis die vervolgens wordt overgedragen. Toch is dit niet voldoende om kennisinstelling te worden genoemd. Het gaat daarbij immers ook om het creëren van nieuwe kennis door onderzoek en de toepassing van deze kennis. In het geval van onze hogeschool behelst deze functie ook dat de resultaten van creatie en toepassing terugkeren in het primaire proces: het opleiden van professionals voor onze samenleving.

De DLWO biedt een grote diversiteit aan informatie en biedt ook actief informatie aan om de gebruiker te inspireren. (Bijvoorbeeld door het aanbieden van nieuwe onderwijstools of het aanbieden van een blog over een conferentie)

- 5) **Flexibel** en op de gebruiker afgestemd is belangrijk als het gaat om inspelen op de individuele leerbehoefte van personen en de toenemende pluriformiteit en diversiteit in leren en werken. Dit haakt in op aspecten die in HOP7 worden genoemd onder 'maximale participatie'. Hierbij hoort ook het tijd- en plaatsonafhankelijke werken medewerkers waar in toenemende mate behoefte aan is.

Maximale participatie en studiesucces:

Ruim 50% van de studenten aan onze hogeschool is opgegroeid in een gezin waar geen van beide ouders hoger onderwijs heeft genoten. Wij beschouwen het studiesucces van deze groep als onze belangrijkste bijdrage aan de verwezenlijking van de (kwantitatieve) Lissabon doelstellingen. Naast voortzetting van de activiteiten gericht op vergroting van de instroom, willen wij in de komende periode nog meer aandacht geven aan de doorstroom. Het studiesucces is ondanks alle inspanningen van de afgelopen jaren nog steeds te laag. Het is weliswaar een zeer ingewikkeld vraagstuk en specifiek voor onze hogeschool gelden omstandigheden die de cijfers nadelig beïnvloeden maar het persoonlijk belang van de student, het

maatschappelijke belang en het belang van de hogeschool maken dat wij hier ook in de komende planperiode aandacht aan zullen geven.
Maximale participatie nastreven betekent ook oog hebben voor de inrichting van het onderwijs: we gaan op zoek naar initiatieven en maatregelen om de studenten maximaal te motiveren om hun kennis te vermeerderen. Voor een aantal studenten zal het aanbieden van een honours programma interessant zijn; voor anderen een verkort traject op basis van vooropleiding en of EVC en voor weer anderen een flexibel leertraject als 'mengvorm' van voltijd- en duaal onderwijs. Voor alleen geldt dat wie nieuwsgierig is en steeds op zoek gaat naar nieuwe kennis en beroepvraagstukken, meer plezier beleeft aan zijn studie en ook meer bereidheid toont om door te zetten als het moeilijk wordt of tegenzit. Wij stellen hoge eisen aan onszelf én aan onze studenten.

De DLWO kan op de individuele wensen van de gebruiker worden afgestemd. (Bijvoorbeeld via de telefoon een les volgen of zelf de homepage van De HHs indelen.)

- 6) Een **geïntegreerd** systeem dat diverse informatie aan elkaar verbindt, zodat efficiënte koppelingen worden gemaakt, en één helder interface. Voor de gebruiker betekent dit gemak, eenduidigheid en transparantie. Het moet bijvoorbeeld antwoord kunnen geven op vragen die niet direct met het primaire proces te maken hebben, maar bijvoorbeeld meer met de bedrijfsvoering. Het moet in die zin de zelfstandigheid en professionaliteit (competentie 'zelfmanagement') van de gebruiker bevorderen. (Er hoeven bijvoorbeeld niet meer cijfers uit diverse systemen te komen die mogelijkerwijs verschillen en handmatig moeten worden verwerkt.). Op deze wijze wordt de efficiëntie en transparantie van De HHs verbeterd.

De DLWO heeft een heldere interface en biedt een eenduidige manier van zoeken in aan elkaar gekoppelde systemen. (Bijvoorbeeld het direct generen van een email, zodra een lokaal wordt geboekt of een docent zich ziek meldt)

4 Implementatie Gemeenschappelijke Vertrekpunten

Het bevorderen van de samenwerking tussen de diverse diensten staat of valt bij het consequent en juist hanteren van de GVP's. Het toepassen ervan moet dus (zeker in het begin) zorgvuldig worden gecheckt. Alleen wanneer dit consequent en consistent gebeurt zal het doel van een goede samenwerking worden bereikt.

De vervolgstappen ter ondersteuning van het toepassen van de GVP's worden meegenomen in het vervolgtraject bij de realisatie van de DLWO. Volgens de werkgroep zouden daarin moeten worden meegenomen:

- Aanwijzen en formeren stuurgroep
- Eventueel *finetunen* en vaststelling van de GVP's met stuurgroep
- Diverse projectaanvragen op de voorgestelde wijze maken
- Projectaanvragen met I-raad bespreken en evalueren
- Opstellen format voor aanvraag DLWO-projecten
- Toetsen format aan bestaande projecten
- Informeren diensten/academies over de werkwijze t.a.v. de DLWO-projecten
- Workshops met diensten over de GVP's

5 N.a.v. dit traject

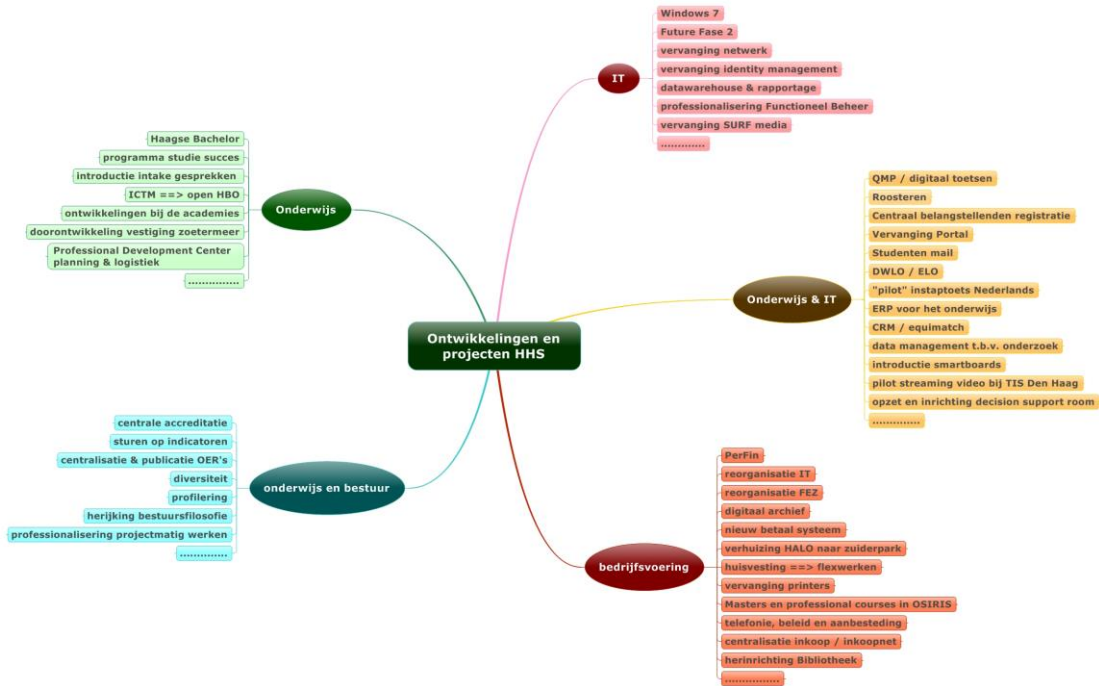
Uit dit traject t.a.v. de samenwerking van de diensten bij het vormgeven van de DLWO is een belangrijk punt naar voren gekomen die we tevens onder de aandacht willen brengen:

Bij het opstellen van een format voor de aanvraag van DLWO-projecten zouden ook nadrukkelijk een aantal randvoorwaarden moeten worden meegenomen. (Dit blijkt ook uit

de indeling van het document van de ContentKings o.b.v. de GVP's [zie bijlage 4](#)). Deze randvoorwaarden bestaan uit:

- Organisatie: o.a. wat kost de verandering aan inspanning voor de organisatie (inclusief implementatie!). Wie beheert, wie onderhoudt, wie is eindverantwoordelijk? Kan de organisatie het aan?
- Techniek: o.a. is het technisch mogelijk? Hoe past het in de IT-infrastructuur? Consequenties voor de toekomst?
- Financiën: o.a. welke financiële middelen zijn nodig voor a) het project, b) de aanschaf van software/hardware c) de implementatie en d) het beheer?

Bijlage 1: Brainstormlijst DLWO-gerelateerde projecten op dit moment



Project	Onderdeel programma DLWO	Relatie DLWO	Opmerking
Haagse Bachelor	X		Beleid
Haags Onderwijskader	X		Beleid
Programma Studiesucces			
Introduceer Intake gesprekken			
ICTM -> Open HBO		X	
Doorontwikkeling Zoetermeer			
Ontwikkelingen academies			
Centrale accreditatie			
Sturen op indicatoren			
Centralisatie & publicatie OER's			
Diversiteit			
Profilering			
Herijking bestuursfilosofie			
Professionalisering projectmatig werken			
Perfin			
Reorganisatie IT			
Reorganisatie FEZ			
Digitaal archief	?	X	DMS binnen scope of niet?
Nieuw betaalsysteem			
Sport -> Zuiderpark			
Huisvesting -> Flexibiliteit	?	X	Relatie met fysieke LWO
Vervanging printers			
M&PC -> Osiris			
Telefonie (beleid en aanbesteding)	?	X	Randvoorwaarde met oog op gebruik?

Centralisatie inkoop/inkoopnet			
Herinrichting Bibliotheek	?	X	Relatie met fysieke LWO
Professionalisering IT-architectuur		X	Beleid
Future Fase 1: Windows 7	X	X	
Future Fase 2: De nieuwe IT-werkplek	X	X	
Vervanging netwerk			
Vervanging identity management	X	X	
Datawarehouse & rapportage		X	
Vervanging SURF Media		X	
Professionalisering Funtioneel Beheer			
QMP			
Roosteren			
Centraal belangstellenden bestand			
Vervanging Portal	X	X	
Future Fase 1: Studentenmail	X	X	
ELO	X	X	
Instaptoets Nederlandse taal			
ERP voor het onderwijs			
CRM / Equimatch			
Data-management tbv het Onderzoek			
Introductie smartboards			
Digitalisering onderwijs		X	
Decision room			
LAB-omgevingen			
Toetsgroepen			
Wiki's		X	
Yammer		X	

Bijlage 2 Documenten verschillende diensten en de HHs t.a.v de DLWO

OSZ

Notitie t.b.v. besluitvorming m.b.t. ICTO-agenda 2010-2011 en volgende jaren, van DOSz, unit OB&A, [REDACTED], 28 september 2010

Visienotitie ICTO 060910 van [REDACTED] (unit OB&A, 0910)

Input vanuit OSZ / ICTO en C&M voor visie, [REDACTED], 6 april 2009

C&M

HHS visie op intranet 20110621, [REDACTED] ContentKings

IT

Projectdocumentatie Vizier, 2009

De nieuwe ICT werkplek – Implementatie Future, versie 1.0, concept 5 juli 2010

IT-architectuurkaders, [REDACTED], versie 0,4 concept, 16 juni 2011

FB

Masterplan Huisvesting III Visiedocument, [REDACTED], versie 2.3, 9 maart 2009

HRM

De Haagse Medewerker, HRM Beleidsplan 2009-2013

Opzet Vitaliteitsplan, februari 2011

Bijlage 3: Analyse documenten Diensten t.a.v DLWO

	OSZ	C&M	FB	ICT	HRM
Visie	<p>HHS is early adopter t.a.v. student, docent en externe partner, early majority t.a.v. management en medewerker.</p>	<p>Het intranet van HHS is een digitale leer- en werkomgeving die alle studenten, docenten en medewerkers ondersteunt in hun dagelijkse leren en werken met goed vindbare informatie en makkelijk bruikbare toepassingen voor communicatie en samenwerking.</p> <p>Het intranet draagt daarmee bij aan een prettig leer- en werkklimaat. (propositie CK)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Het intranet heeft een centrale positie in de informatievoorziening en communicatie binnen HHS. - Alle informatiebronnen worden zoveel mogelijk gekoppeld aan en ontsloten via het intranet - Alle interne communicatie van en met groepen gebruikers/bewoners verloopt bij voorkeur via het intranet - Het intranet is een open platform, alle gebruikers kunnen het gebruiken om informatie aan te bieden en op te vragen 	<p>De HHS werkt aan een intellectueel klimaat, met hoger opgeleide docenten en lectoren, waarbij kenniscreatie en onderzoek speerpunten zijn.</p> <p>Hierbij zijn samenhang én zelfsturing kernbegrippen.</p> <p>Dit gaat uit van zelfstandige en autonome studenten met een hoge mate van zelfdiscipline en de flexibiliteit en creativiteit om resultaatgericht te opereren.</p> <p>Moderne docenten ondersteunen de studenten in dit proces en geven zelf het goede voorbeeld; 'practice what you preach.'</p> <p>Deze moderne professionals (docenten) in de dop (studenten) dienen professioneel gefaciliteerd te worden en dit dient herkenbaar te zijn in de uitstraling van de hogeschool. En daarom ook goed zichtbaar en waarneembaar binnen de huisvesting.</p>	<p>Uit HOP7:</p> <p>De ontwikkelingen in de informatietechnologie hebben rechtstreeks invloed op de gewenste ondersteuning aan studenten en medewerkers. In toenemende mate zullen studenten en medewerkers verwachten dat de instelling het mogelijk maakt dat zij met een grote diversiteit van ICT-apparatuur de werkomgeving van de hogeschool kunnen benaderen en toegang krijgen tot hun data en de aan hen gelieerde applicaties.</p> <p>Tegelijkertijd zullen zij een grote mate van zeggenschap willen houden over de software die zij willen gebruiken bij de uitvoering van onderwijsgerelateerde taken. Zij verwachten daarbij de mogelijkheid om te experimenteren met ICT-middelen. De Haagse Hogeschool zal in de komende jaren een nieuw werkplekconcept inrichten</p> <p>De HHS is t.a.v. ICT een snelle volger.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Ontwikkeling e-learning - E-learning of blended learning is noodzakelijk om innovatief onderwijs te stimuleren en flexibiliteit te bevorderen. ● Toenemende pluriformiteit en diversiteit - De sociale partners in het hoger beroepsonderwijs stellen dat in de komende jaren vooral aandacht moet zijn voor het honoreren van individuele wensen van medewerkers en het voeren van een gedifferentieerd HRM-beleid. ● Andere studenten, andere docenten - Nieuwe generaties studenten (<i>generatie Y of millenniumgeneratie</i>) vragen om nieuwe leerstijlen en strategieën. Daarnaast

					wordt de studentenpopulatie steeds diverser.
Doel- st.	<p>Korte termijn doelstellingen (2010-13):</p> <ul style="list-style-type: none"> • Zoeken en distribueren van kennis en informatie via nieuwe media • Doorontwikkeling van de virtuele studie- en werkomgeving <ul style="list-style-type: none"> - Digitalisering van het studiekeuzeproces - Digitale portfolio's - Digitale leeromgevingen - Virtuele netwerken waar studenten contact kunnen maken met de beroepspraktijk en andere studenten - Digitale toetsing - Portals • Studenten en docenten ondersteunen bij het gebruik van nieuwe technologie, niet alleen gericht op het onderwijs, maar ook gerelateerd aan de beroepspraktijk • Nieuwe communicatie-middelen 		<p>Lange termijn:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Een grote diversiteit aan soorten werkruimte realiseren. Voor ieder soort werk of actie de best passende omgeving creëren. 2) Aangezien een gebouw niet flexibel is, maar mensen wel, de huisvesting zo organiseren dat mensen zich flexibel binnen dat gebouw kunnen bewegen. 3) Uitgaan van een vaste kern per academie (thuisbasis) en verder universeel bruikbare gebieden definiëren (actiezone en publieke zone). Zo heeft een academie een eigen honk, een eigen gezicht en kunnen alle werk en leerprocessen die universeel zijn zich door het hele gebouw verspreiden. <p>Korte termijn:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Ruimtebeslag academies en diensten definiëren in m2 per student/FTE. 2) Ruimtetypes (her)definiëren. 3) Inrichting (zowel meubelas als faciliteiten) herzien. 	<ul style="list-style-type: none"> • flexibiliteit voor locatie en tijd onafhankelijk onderwijs en onderzoek; beschikbaar maken van de onderwijs applicaties en documenten op Home en Groepsfolders voor gebruik buiten de HHS. Zodat vanaf eigen laptop/pc dezelfde data en applicaties te gebruiken zijn als vanaf de (huidige) HHS werkplek • flexibiliteit voor de HHS huisvesting; • meer integratie van persoonlijke en HHS ICT voorzieningen • het mogelijk maken dat de gebruiker zelf, tijdelijk op de vaste werkplek software kan installeren en voor eigen gebruiken inzetten. 	<ul style="list-style-type: none"> • We willen een effectieve en efficiënte organisatie zijn waarin we slim en verantwoord omgaan met de middelen die ons ter beschikking staan. • We willen een stimulerend leer- en werkklimaat bieden waarin iedereen zich welkom, veilig en gewaardeerd voelt. • We willen een aantrekkelijke werkgever zijn, die de juiste (potentiële) medewerker weet te binden en te boeien gericht op een optimale en duurzame inzetbaarheid. • We willen onze medewerkers de ruimte en mogelijkheden bieden om zich verder professioneel te ontwikkelen in aansluiting op de gewenste organisatiedoelstelling en en individuele ontwikkelingswensen

<p>PvE</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Student - ruimte voor eigen voorkeuren (mash-up) - tools snel en intuïtief te leren - vindbaarheid website optimaal (NL & UK) - aandacht voor kwaliteit van de studiekeuze, - communicatie is eerlijk en authentiek, - interactief (near real time) en 24/7 beschikbaar - persoonlijke, 1 op 1-communicatie met dialoog en binding - mogelijkheid voor communities - registratiemogelijkheid bezoeker site - hhs-emailadres voor studenten? - compatibel met diverse (eigen) apparatuur (i.v.m. o.a. externe raadpleging) - inschrijving voor onderwijseenheden mogelijk - studievoortgangcheck mogelijk - roostering mogelijk - gepersonaliseerde rooster raadplegen mogelijk - mogelijkheid ter beschikking stellen van onderwijsmateriaal - databanken /onderzoeksgegevens raadplegen mogelijk - digitaal toetsen mogelijk - portfolio's maken mogelijk (onderwijsondersteunende werkomgeving en persoonlijke werkomgeving) - serious gaming mogelijk - videoconferencing - duidelijke werkomgeving (met transparante afspraken voor gebruik) 	<ul style="list-style-type: none"> ● Alle gebruikers maken gebruik van hetzelfde, alomvattende intranet. - Alle items (informatie en toepassingen) worden maar één keer aangeboden - Van alle items is alleen de laatste versie voor iedereen beschikbaar ● De inhoud van het intranet is (deels) afhankelijk van de rechten van de gebruiker. - Per item kan worden aangegeven voor welke (groep) gebruikers het bestemd is - Per gebruiker kan worden aangegeven welke rechten hij heeft - Het intranet biedt gebruikers de mogelijkheid tot personalisatie - Het aanbod van informatie en toepassingen is afgestemd op hun profiel (opleiding, interesse, rol in de organisatie, etc.) - Ze kunnen (in enige mate) zelf bepalen wat de inhoud van de homepage is - Ze kunnen (in enige mate) zelf bepalen hoe het intranet gestructureerd is <p>Inhoud en functionaliteit</p> <ul style="list-style-type: none"> ● De scheiding tussen de 'voorkant' en de 'achterkant' van het intranet is voor gebruikers onzichtbaar - Gebruikers schakelen tijdens het gebruik regelmatig tussen het aanbieden en het opvragen van informatie. Dat is inherent aan de taken communicatie, kennisdelen en samenwerken. - Gebruikers kunnen eenvoudig schakelen tussen aanbieden en opvragen van informatie. - Gebruikers hoeven niet opnieuw in te loggen als ze schakelen ● Het intranet is een eenduidige ingang voor verschillende systemen - Navigatie en andere bedieningsmiddelen 	<p>Volgt naar aanleiding van korte termijn doelstellingen en is nog nader uit te werken.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Gebruikers moeten altijd en overal toegang hebben tot hun gegevens en applicaties - Basisapplicaties moeten opgestart kunnen worden vanaf alle werkplekken binnen of buiten de hogeschool - Gegevens moeten vanaf alle werkplekken te benaderen zijn, zowel binnen als buiten de hogeschool - Gebruikers moeten overal binnen de hogeschool toegang kunnen krijgen tot het (draadloze) netwerk - Applicaties en gegevens zijn ook 's avonds, 's nachts en in het weekend beschikbaar" ● Studenten en medewerkers moeten eigen apparatuur kunnen meenemen en gebruiken - Basisapplicaties moeten ook kunnen worden opgestart op persoonlijke (niet-standaard) apparaten - Gegevens moeten ook toegankelijk zijn vanaf persoonlijke (niet-standaard) apparaten - Persoonlijke (niet-standaard) apparaten moeten overal toegang kunnen krijgen tot het (draadloze) netwerk van de hogeschool - Gebruikers moeten hun eigen opslagmedia kunnen aansluiten op standaard werkplekken - Het is mogelijk om e-mail en agenda te synchroniseren met mobiele apparaten ● Gebruikers kunnen zelf software installeren om mee te 	<ul style="list-style-type: none"> ● Flexibilisering ICT-voorzieningen - internet-, p.c.-voorzieningen thuis (TU Delft/Elfred Bus) - eigen laptop en smartphone - verbetering digitale beschikbaarheid data/info (cloud computing) - mogelijkheden van videoconferencing, collaboration tools, chatprogramma
-------------------	--	--	--	---	---

<ul style="list-style-type: none"> - (24/7 storingsvrij beschikbaar) - (verrijkende gepersonaliseerde informatie bevatten) - (single log on) - zelf autorisatie kunnen geven aan medegebruikers - identificatie van herintredende student - communicatie met alumni mogelijk ●Docent <ul style="list-style-type: none"> -Mogelijkheden moeten vrijheid bieden (zonder tussenkomst van ICT-beheer) -Moet door docent zelf te installeren zijn -Docent moet elders kunnen werken met relevante data en applicaties -Gebruik en gemak staat centraal -Gepersonaliseerde web-portal -In elk lokaal beamers -Digitale borden (Smartbords) toegankelijk maken incl. zelfstudiemateriaal ●Manager <ul style="list-style-type: none"> - Integratie van applicaties mogelijk -> integraal interpreteerbare informatie - Gepersonaliseerde, actuele, ontsluitbare informatie - Onderscheid tussen invoer en autorisatie - Self service en workflow moeten papierstromen verminderen ●Medewerker <ul style="list-style-type: none"> - Robuust en snel - Kwaliteit en actueel - Goede beveiliging van privacy gegevens ●Externe partner <ul style="list-style-type: none"> - Toegang tot onderzoeksgegevens en 	<p>(knoppen, menu's, formulieren, etc.) hebben in het intranet altijd dezelfde werking.</p> <ul style="list-style-type: none"> -De manier waarop items zijn gestructureerd en de naamgeving van terugkerende informatie en instructies is overal in het intranet gelijk. -Informatie uit verschillende bronnen en systemen kan geïntegreerd worden aangeboden: dus naast elkaar op één pagina, of gecombineerd in één overzicht. ●Het intranet ondersteunt de bedrijfsvoering <ul style="list-style-type: none"> - Het intranet is een volledig en actueel naslagwerk voor alle informatie over beleid, regels, procedures, etc. - Het intranet biedt gebruikers de mogelijkheid om zaken zelf te regelen. Denk aan reserveren van ruimtes, bestellen of aanbieden van spullen, afspraken maken, etc. - Het intranet maakt het eenvoudig om de belangrijkste vraag in de bedrijfsvoering te beantwoorden: "hoe staat het met student X/college Y/opleiding Z?". Het intranet bevordert kennismanagement - Het intranet maakt het mogelijk informatie op te slaan, te publiceren, toe te sturen aan andere gebruikers - Informatie kan in alle gangbare (bestands-)formaten opgeslagen en aangeboden worden (tekst, audio, video, pdf, doc, etc.). - Het intranet biedt de mogelijkheid om informatie die elders op het internet staat te linken of te 'embedden' - Gebruikers kunnen eenvoudig contact opnemen met de eigenaar / afzender van items. - Gebruikers kunnen reageren op items. 		<p>experimenteren</p> <ul style="list-style-type: none"> - Gebruikers moeten zelf software kunnen installeren op standaard werkplekken - Het moet mogelijk zijn om voor eigen gebruik ook software te installeren die niet formeel wordt ondersteund ●Informatiesystemen moeten integrale ondersteuning bieden aan processen en integrale informatie beschikbaar stellen <ul style="list-style-type: none"> - Gebruikers moeten alle informatie die ze nodig hebben bij de uitvoering van hun proces direct tot hun beschikking hebben - Applicaties moeten eenvoudig informatie kunnen uitwisselen met andere applicaties - Gegevensuitwisseling moet tijdig zijn waardoor relevante informatie direct beschikbaar is - Gegevens moeten betrouwbaar zijn en de kwaliteit van gegevens moet worden bewaakt - Er moet geïntegreerde management informatie beschikbaar zijn uit verschillende bronapplicaties ●De planning, ontwikkeling en beheer van de informatie-infrastructuur moet eenduidig zijn belegd en bestuurd <ul style="list-style-type: none"> - Taken, bevoegdheden en verantwoordelijkheden ten aanzien van de aansturing, de planning, de ontwikkeling, het beheer en de uitvoering, en het onderhoud van de informatie-infrastructuur moeten eenduidig worden beschreven en belegd. 	
---	---	--	--	--

	<p>resultaten onderwijs mogelijk - Decentrale autorisatie mogelijk</p>	<p>Deze reacties kunnen door de eigenaar openbaar gemaakt worden voor alle andere gebruikers.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Gebruikers kunnen samenwerken aan kennissystemen in de vorm van wiki's. • Het intranet helpt bij het geven en volgen van onderwijs - Het intranet geeft alle gebruikers inzicht in het (voor hen relevante) onderwijs - Het intranet biedt de mogelijkheid om lesmateriaal aan te bieden en op te vragen - Het intranet biedt de mogelijkheid om op een ander tijdstip en/of een andere locatie lessen te volgen - Het intranet biedt de mogelijkheid om opdrachten te geven en te maken - Het intranet biedt de mogelijkheid om toetsen op te stellen, te delen, te maken en na te kijken - Het intranet helpt de kwaliteit van het onderwijs te meten en te verbeteren door aanbieden van standaard evaluaties en waarderingsmogelijkheden en integratie van Osiris. • Het intranet verbindt mensen - Het intranet geeft toegang tot contactgegevens, (kennis)profielen en de aanwezigheidsstatus van alle gebruikers. - Gebruikers kunnen zelf (een groot deel van) hun contactgegevens onderhouden. - Gebruikers kunnen andere gebruikers zoeken op naam, functie/dienst/academie, opleiding/jaar of trefwoord - Gebruikers kunnen via het intranet direct contact leggen met andere gebruikers die online zijn (bv met Skype of chat) - Gebruikers kunnen andere gebruikers toevoegen aan een lijstje favorieten - Het intranet biedt gebruikers de mogelijkheid om koppelingen te maken 		<ul style="list-style-type: none"> • Studenten, docenten en externen moeten de informatievoorziening beleven als een rijke en moderne voorziening - De web-site moet een rijke en visueel aantrekkelijkere omgeving zijn met multimediaal materiaal - Alle relevante informatie moet door gebruikers zelf digitaal te benaderen zijn - Studenten en medewerkers moeten toegang hebben tot een persoonlijk portaal dat aansluit op hun persoonlijke behoeften - Studenten, docenten en externen hebben toegang tot recente versies van applicaties die zij gebruiken • De informatie-infrastructuur moet worden geleverd tegen afgesproken, voorspelbare en marktconforme prijs en doorlooptijd - Projecten moeten voorspelbaar zijn en continu worden bijgestuurd - Beheer van standaard diensten moet plaats vinden op basis van "operational excellence" - De kosten van ICT diensten moeten inzichtelijk zijn • De informatie-infrastructuur moet betrouwbaar zijn en voldoen aan afgesproken service levels - Er moeten afspraken worden gemaakt met afnemers over de kwaliteit van ICT diensten - De kwaliteit van ICT diensten moet continu worden gemonitord en direct worden 	
--	--	---	--	--	--

		<p>met hun profielen op sociale netwerken op internet (denk aan LinkedIn, Facebook, Twitter, MSN)</p> <p>NB: In hoeverre wil HHS intranet een sociaal netwerk zijn? voor veel functionaliteit kan beter aangehaakt worden op de mogelijkheden van grote netwerken als bv. Facebook...</p> <ul style="list-style-type: none"> • Het intranet helpt mensen om samen te werken - Het intranet biedt de mogelijkheid om samen aan documenten te werken en deze op te slaan in een (gedeelde) online map. - Het intranet biedt de mogelijkheid om (gericht) vragen te stellen en te beantwoorden - Het intranet biedt de mogelijkheid om processen (workflow) te ondersteunen en informatie langs vaste routes te delen. - Het intranet biedt de mogelijkheid om de status van vragen en taken te volgen. <p>Interface</p> <ul style="list-style-type: none"> • Het intranet is gebruiksvriendelijk - De manier waarop informatie en toepassingen gestructureerd zijn, sluit aan op de werkzaamheden en 'het mentale model' van de gebruikers. - De naamgeving van menu-items, knoppen en links geeft gebruikers goede handvatten bij het zoeken van informatie en het bedienen van applicaties. - Het intranet maakt zoveel mogelijk gebruik van op het internet gebruikelijke principes voor navigatie en user interface. (positie, naamgeving, vormgeving, etc.) <ul style="list-style-type: none"> • Gebruikers loggen makkelijk in en uit - Gebruikers hoeven maar één keer in te loggen om gebruik te kunnen maken van 		<p>bijgesteld indien noodzakelijk</p> <ul style="list-style-type: none"> - Afnemers moeten een transparante rapportage krijgen van de behaalde service levels - Voor bedrijfskritische processen worden bewezen producten ingezet • De informatie-infrastructuur moet efficiënt worden ingericht met maximale standaardisatie en hergebruik - Diensten en academies moeten maximaal gebruik maken van standaard ICT diensten - Bestaande ICT oplossingen worden zoveel mogelijk hergebruikt - Er moet worden aangesloten bij open-, de facto- en hoger onderwijsstandaarden • De informatie-infrastructuur moet duurzaam zijn ingericht - Apparatuur moet expliciet worden geselecteerd en ingericht op een minimaal energiegebruik - Apparatuur die niet wordt gebruikt moet uit staan • Identiteiten en rollen moeten centraal worden beheerd - Gebruikers moeten een unieke eigen toegangscode hebben waarmee ze alle diensten kunnen benaderen - Toegangsrechten moeten zoveel mogelijk worden gebaseerd op de centraal beheerde (HRM) rollen 	
--	--	--	--	---	--

		<p>alle informatie en toepassingen waar ze recht op hebben. De intranet-accounts zijn gekoppeld aan de accounts bij SURF en die van het HHS-netwerk, zodat op HS werkstations direct ingelogd kan worden.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Gebruikers kunnen ook uitloggen zodat op dezelfde computer tussen verschillende gebruikers geschakeld kan worden. ● Het intranet is goed doorzoekbaar - Eén zoekmachine geeft gebruikers toegang tot alle informatie in het intranet - De zoekmachine geeft de mogelijkheid te zoeken op een of meer trefwoorden - Zoekresultaten kunnen verfijnd worden met behulp van filters (bv. informatiebron) en gesorteerd worden op relevante kenmerken (bv. datum) ● Het intranet houdt gebruikers op de hoogte - Gebruikers kunnen items of 'onderwerpen' op het intranet 'volgen', en zo op de hoogte blijven van toevoegingen en wijzigingen in het informatieaanbod (bv. rondom een cursus). - Attenderingen worden in verschillende formaten aangeboden (bv. e-mail, twitter of sms) - Roosterinformatie uit het intranet kan gesynchroniseerd worden met andere (persoonlijke) agenda's, zoals bv. Outlook, Gmail, etc. - HHS-mail kan automatisch worden doorgestuurd naar andere mailaccounts, zodat gebruikers al hun e-mail in één inbox krijgen. ● Het intranet is meertalig - Het intranet is volledig beschikbaar in Nederlands of Engels. - Gebruikers kunnen items automatisch laten vertalen met behulp van online 			
--	--	--	--	--	--

		<p>vertaalprogramma's zoals Google Translate.</p> <p>Techniek</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Het intranet is er altijd en overal - Het intranet kan overal ter wereld worden benaderd via het internet. - Het intranet kan worden gebruikt op desktop en laptop computers, maar ook op smartphones en tablet computers. - Het intranet is geoptimaliseerd voor lage bandbreedte, zodat ook mobiele gebruikers snel toegang hebben tot de beschikbare informatie en toepassingen. ● Het intranet is stabiel - Het intranet is stabiel en bedrijfszeker. De onderliggende systemen en applicaties maken gebruik van 'proven technology'. ● Het intranet is technisch duurzaam - Het intranet sluit aan op technische standaarden voor codering en uitwisseling van data - Het intranet maakt gebruik van actuele versies van onderliggende toepassingen (bv. Blackboard of Osiris) <p>Vormgeving</p> <ul style="list-style-type: none"> ● De vormgeving van HHS-intranet past bij HHS - De vormgeving van het intranet past binnen de HHS-huisstijl. ● Het intranet is een eenduidige ingang voor verschillende systemen - De vormgeving van alle informatie en user interface is constant. Er is één herkenbare look & feel voor alle intranettoepassingen. <p>Organisatie</p> <ul style="list-style-type: none"> ● De verantwoordelijkheid voor intranet is duidelijk belegd - Binnen HHS moet één afdeling / persoon 			
--	--	---	--	--	--

		<p>eindverantwoordelijk zijn voor de totale kwaliteit van het intranet.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Er zijn voldoende mensen & middelen, kennis & kunde, en mandaat beschikbaar om de totale kwaliteit van het intranet te borgen. ●Verantwoordelijk voor inhoud - Het is voor alle items binnen intranet duidelijk wie de eigenaar is. - Een centrale redactie bewaakt de kwaliteit van de inhoud, verzorgt HHS-brede informatie en ondersteunt individuele auteurs/redacteuren waar nodig. ●Verantwoordelijk voor gebruikersondersteuning - Gebruikers worden goed begeleid bij het in gebruik nemen / gebruiken van de functionaliteit. - Er is een helpdesk waar gebruikers terecht kunnen met vragen en opmerkingen. ●Verantwoordelijk voor ontwikkeling - Er wordt continu bewaakt in hoeverre het intranet aanluit op de verwachtingen en eisen van gebruikers. Nieuwe inzichten worden vertaald in projectvoorstellen. - Nieuwe inhoud en functionaliteit wordt in samenspraak met gebruikers ontwikkeld, getest en in gebruik genomen. ●Verantwoordelijk voor techniek en beheer - Het intranet is 24x7 bereikbaar. Eventuele storingen worden zsm verholpen. - De systemen worden goed onderhouden, er wordt gezorgd voor regelmatige updates en back-ups, de beschikbare capaciteit (rekenkracht, opslagruimte, etc.) wordt goed bewaakt, etc. 			
--	--	---	--	--	--

Plan-ning	onderwijs & ICT-agenda voor de periode 2010-13 met bestaande ICT-middelen : 1. Professionalisering van docenten op het gebied van ICT-vaardigheden 2. Digitaal toetsen 3. Digitalisering van het studiekeuzep proces 4. Video in het onderwijs 5. Verdere ontwikkeling van de digitale leer- en werkomgeving	De komende jaren in een reeks onderling samenhangende projecten – een programma – toe te werken naar het ideaal. Daarbij kunnen inhoud, vorm, techniek, organisatie, etc. in een aantal stappen tot stand komen.	Korte termijn doelen gereed in 2011. Daarna mede afhankelijk van planning ICT overgaan tot implementatie bij een (kleine) academie, in samenwerking met deze academie.	• Beschikbaar maken van de onderwijs applicaties en documenten op Home en Groepsfolders voor gebruik buiten de HHS: zomer 2012. • het mogelijk maken dat de gebruiker zelf, tijdelijk op de vaste werkplek software kan installeren en voor eigen gebruiken inzetten: zomer 2012	• Genoemde doelstellingen in 2013 gerealiseerd
------------------	--	--	--	---	--

Doelgroepen (uit stukken OSZ en ICT):

1. Student:
 - Belangstellend
 - Ingeschreven
 - Uitgeschreven
 - Alumnus
2. Docent
3. Manager
4. Medewerker
5. Externe Partner

De Visie/ambitie(Kotler e.a.): wat willen we in de toekomst bereiken?: Besmettelijke droom

- Geloof: overtuiging over wat belangrijk is
- Identiteit/positionering van de organisatie/organisatieonderdeel (waardestrategie)
- Langere termijn doelstellingen

Doelstellingen: concrete doelstellingen (gekoppeld aan een termijn)

PvE: Programma van Eisen: opsomming van eisen, wensen en randvoorwaarden t.a.v. DLWO voor de HHS

Planning: De aan de doelstellingen gekoppelde termijn van oplevering

Bijlage 4: Programma van Eisen ContentKings o.b.v. indeling Gemeenschappelijke Vertrekpunten

Leren

- Het intranet helpt bij het geven en volgen van onderwijs
- Het intranet geeft alle gebruikers inzicht in het (voor hen relevante) onderwijs
- Het intranet biedt de mogelijkheid om lesmateriaal aan te bieden en op te vragen
- Het intranet biedt de mogelijkheid om op een ander tijdstip en/of een andere locatie lessen te volgen
- Het intranet biedt de mogelijkheid om opdrachten te geven en te maken
- Het intranet biedt de mogelijkheid om toetsen op te stellen, te delen, te maken en na te kijken
- Het intranet helpt de kwaliteit van het onderwijs te meten en te verbeteren door aanbieden van standaard evaluaties en waarderingsmogelijkheden en integratie van Osiris.

Communiceren

- Het intranet is gebruiksvriendelijk
- De manier waarop informatie en toepassingen gestructureerd zijn, sluit aan op de werkzaamheden en 'het mentale model' van de gebruikers.
- De naamgeving van menu-items, knoppen en links geeft gebruikers goede handvatten bij het zoeken van informatie en het bedienen van applicaties.
- Het intranet maakt zoveel mogelijk gebruik van op het internet gebruikelijke principes voor navigatie en user interface. (positie, naamgeving, vormgeving, etc.)
- Gebruikers loggen makkelijk in en uit
- Gebruikers hoeven maar één keer in te loggen om gebruik te kunnen maken van alle informatie en toepassingen waar ze recht op hebben. De intranet-accounts zijn gekoppeld aan de accounts bij SURF en die van het HHS-netwerk, zodat op HS werkstations direct ingelogd kan worden.
- Gebruikers kunnen ook uitloggen zodat op dezelfde computer tussen verschillende gebruikers geschakeld kan worden.
- Het intranet is goed doorzoekbaar
- Eén zoekmachine geeft gebruikers toegang tot alle informatie in het intranet
- De zoekmachine geeft de mogelijkheid te zoeken op een of meer trefwoorden
- Zoekresultaten kunnen verfijnd worden met behulp van filters (bv. informatiebron) en gesorteerd worden op relevante kenmerken (bv. datum)
- Het intranet houdt gebruikers op de hoogte
- Gebruikers kunnen items of 'onderwerpen' op het intranet 'volgen', en zo op de hoogte blijven van toevoegingen en wijzigingen in het informatieaanbod (bv. rondom een cursus).
- Attenderingen worden in verschillende formaten aangeboden (bv. e-mail, twitter of sms)
- Roosterinformatie uit het intranet kan gesynchroniseerd worden met andere (persoonlijke) agenda's, zoals bv. Outlook, Gmail, etc.
- HHS-mail kan automatisch worden doorgestuurd naar andere mailaccounts, zodat gebruikers al hun e-mail in één inbox krijgen.
- Het intranet is meertalig
- Het intranet is volledig beschikbaar in Nederlands of Engels.
- Gebruikers kunnen items automatisch laten vertalen met behulp van online vertaalprogramma's zoals Google Translate.

Samenwerken

- Het intranet verbindt mensen

- Het intranet geeft toegang tot contactgegevens, (kennis)profielen en de aanwezigheidsstatus van alle gebruikers.
- Gebruikers kunnen zelf (een groot deel van) hun contactgegevens onderhouden.
- Gebruikers kunnen andere gebruikers zoeken op naam, functie/dienst/academie, opleiding/jaar of trefwoord
- Gebruikers kunnen via het intranet direct contact leggen met andere gebruikers die online zijn (bv met Skype of chat)
- Gebruikers kunnen andere gebruikers toevoegen aan een lijstje favorieten
- Het intranet biedt gebruikers de mogelijkheid om koppelingen te maken met hun profielen op sociale netwerken op internet (denk aan LinkedIn, Facebook, Twitter, MSN)
- NB:** In hoeverre wil HHS intranet een sociaal netwerk zijn? voor veel functionaliteit kan beter aangehaakt worden op de mogelijkheden van grote netwerken als bv. Facebook...
- Het intranet helpt mensen om samen te werken
- Het intranet biedt de mogelijkheid om samen aan documenten te werken en deze op te slaan in een (gedeelde) online map.
- Het intranet biedt de mogelijkheid om (gericht) vragen te stellen en te beantwoorden
- Het intranet biedt de mogelijkheid om processen (workflow) te ondersteunen en informatie langs vaste routes te delen.
- Het intranet biedt de mogelijkheid om de status van vragen en taken te volgen.

Rijke leer- en werkomgeving

- Het intranet bevordert kennismanagement
- Het intranet maakt het mogelijk informatie op te slaan, te publiceren, toe te sturen aan andere gebruikers
- Informatie kan in alle gangbare (bestands-)formaten opgeslagen en aangeboden worden (tekst, audio, video, pdf, doc, etc.).
- Het intranet biedt de mogelijkheid om informatie die elders op het internet staat te linken of te 'embedden'
- Gebruikers kunnen eenvoudig contact opnemen met de eigenaar / afzender van items.
- Gebruikers kunnen reageren op items. Deze reacties kunnen door de eigenaar openbaar gemaakt worden voor alle andere gebruikers.
- Gebruikers kunnen samenwerken aan kennissystemen in de vorm van wiki's.

Flexibel

- Het intranet is er altijd en overal
- Het intranet kan overal ter wereld worden benaderd via het internet.
- Het intranet kan worden gebruikt op desktop en laptop computers, maar ook op smartphones en tablet computers.
- Het intranet is geoptimaliseerd voor lage bandbreedte, zodat ook mobiele gebruikers snel toegang hebben tot de beschikbare informatie en toepassingen.
- De scheiding tussen de 'voorkant' en de 'achterkant' van het intranet is voor gebruikers onzichtbaar
- Gebruikers schakelen tijdens het gebruik regelmatig tussen het aanbieden en het opvragen van informatie. Dat is inherent aan de taken communicatie, kennisdelen en samenwerken.
- Gebruikers kunnen eenvoudig schakelen tussen aanbieden en opvragen van informatie.
- Gebruikers hoeven niet opnieuw in te loggen als ze schakelen
- De inhoud van het intranet is (deels) afhankelijk van de rechten van de gebruiker.
- Per item kan worden aangegeven voor welke (groep) gebruikers het bestemd is
- Per gebruiker kan worden aangegeven welke rechten hij heeft
- Het intranet biedt gebruikers de mogelijkheid tot personalisatie
- Het aanbod van informatie en toepassingen is afgestemd op hun profiel (opleiding, interesse, rol in de organisatie, etc.)
- Ze kunnen (in enige mate) zelf bepalen wat de inhoud van de homepage is

- Ze kunnen (in enige mate) zelf bepalen hoe het intranet gestructureerd is

Geïntegreerd

- Het intranet ondersteunt de bedrijfsvoering
 - Het intranet is een volledig en actueel naslagwerk voor alle informatie over beleid, regels, procedures, etc.
 - Het intranet biedt gebruikers de mogelijkheid om zaken zelf te regelen. Denk aan reserveren van ruimtes, bestellen of aanbieden van spullen, afspraken maken, etc.
 - Het intranet maakt het eenvoudig om de belangrijkste vraag in de bedrijfsvoering te beantwoorden: "hoe staat het met student X/college Y/opleiding Z?".
- Het intranet is een eenduidige ingang voor verschillende systemen
 - Navigatie en andere bedieningsmiddelen (knoppen, menu's, formulieren, etc.) hebben in het intranet altijd dezelfde werking.
 - De manier waarop items zijn gestructureerd en de naamgeving van terugkerende informatie en instructies is overal in het intranet gelijk.
 - Informatie uit verschillende bronnen en systemen kan geïntegreerd worden aangeboden: dus naast elkaar op één pagina, of gecombineerd in één overzicht.
- Alle gebruikers maken gebruik van hetzelfde, alomvattende intranet.
 - Alle items (informatie en toepassingen) worden maar één keer aangeboden
 - Van alle items is alleen de laatste versie voor iedereen beschikbaar

Randvoorwaarden

Techniek

- Het intranet is stabiel
 - Het intranet is stabiel en bedrijfszeker. De onderliggende systemen en applicaties maken gebruik van 'proven technology'.
- Het intranet is technisch duurzaam
 - Het intranet sluit aan op technische standaarden voor codering en uitwisseling van data
 - Het intranet maakt gebruik van actuele versies van onderliggende toepassingen (bv. Blackboard of Osiris)

Vormgeving

- De vormgeving van HHS-intranet past bij HHS
 - De vormgeving van het intranet past binnen de HHS-huisstijl.
- Het intranet is een eenduidige ingang voor verschillende systemen
 - De vormgeving van alle informatie en user interface is constant. Er is één herkenbare look & feel voor alle intranettoepassingen.

Organisatie

- De verantwoordelijkheid voor intranet is duidelijk belegd
 - Binnen HHS moet één afdeling / persoon eindverantwoordelijk zijn voor de totale kwaliteit van het intranet.
 - Er zijn voldoende mensen & middelen, kennis & kunde, en mandaat beschikbaar om de totale kwaliteit van het intranet te borgen.
- Verantwoordelijk voor inhoud
 - Het is voor alle items binnen intranet duidelijk wie de eigenaar is.
 - Een centrale redactie bewaakt de kwaliteit van de inhoud, verzorgt HHS-brede informatie en ondersteunt individuele auteurs/redacteuren waar nodig.
- Verantwoordelijk voor gebruikersondersteuning
 - Gebruikers worden goed begeleid bij het in gebruik nemen / gebruiken van de functionaliteit.
 - Er is een helpdesk waar gebruikers terecht kunnen met vragen en opmerkingen.

- Verantwoordelijk voor ontwikkeling
 - Er wordt continu bewaakt in hoeverre het intranet aanluit op de verwachtingen en eisen van gebruikers. Nieuwe inzichten worden vertaald in projectvoorstellen.
 - Nieuwe inhoud en functionaliteit wordt in samenspraak met gebruikers ontwikkeld, getest en in gebruik genomen.
- Verantwoordelijk voor techniek en beheer
 - Het intranet is 24x7 bereikbaar. Eventuele storingen worden zsm verholpen.
 - De systemen worden goed onderhouden, er wordt gezorgd voor regelmatige updates en back-ups, de beschikbare capaciteit (rekenkracht, opslagruimte, etc.) wordt goed bewaakt, etc.

Bijlage 5: Uitgangspunten DLWO – voorbeeld project Smartboard

Dit document geeft een voorbeeld hoe de zes gemeenschappelijke vertrekpunten meegenomen kunnen worden in een projectaanvraag met i-component. Als voorbeeld is gekozen voor de implementatie van Smartboards, omdat dit project concreet, recent, en bekend is bij de meeste werknemers van de HHs. Bovendien zijn verschillende diensten betrokken bij het uitvoeren van het project en heeft het een grote impact op de manier waarop docenten en leerlingen onderwijs ervaren. Dit is een fictieve projectaanvraag dat voorgelegd wordt aan de Stuurgroep.

Fictieve Casus: Projectaanvraag Smartboards

Ingediend door: Dienst IT

Afgestemd met: OSZ, FB, HRM, C&M, Academie TIS/DH

Wat: Projectaanvraag vervangen van whiteboards en beamers door Smartboards.

Hoe dragen de smartboards bij tot de 6 GVP's

De smartboards zijn behalve een moderniseringsslag ook een technische vernieuwing die meer mogelijkheden met zich meebrengt voor de docent in zijn lessen. Deze mogelijkheden liggen met name bij het visualiseren, de interactieve mogelijkheden en het opslaan van in de les gegenereerde output. Zo kan bijvoorbeeld in de beweging van een voorwerp worden getoond in een mechanicales, kunnen aanvullingen worden bijgehouden in PowerPoint lessen en deze aantekeningen worden eenvoudig opgeslagen en verspreid.

De kernvraag met betrekking tot het aspect **leren** in combinatie met de Smartboard is:

Hoe kunnen we de docent optimaal faciliteren in het gebruik van Smartboard om de docent te stimuleren zijn lessen te moderniseren en waar mogelijk te verbeteren?

De beantwoording van deze vraag zit in de wijze waarop Smartboards geïmplementeerd worden. Een verkennende sessie van OSZ onder docenten van de academie TIS/DH heeft de volgende aandachtspunten opgeleverd:

- De docenten willen geen hinder ondervinden van de overgang naar de Smartboards, maw:
 - De smartboards moeten in elk lokaal goed werken
 - De smartboards moeten ten minste dezelfde functionaliteiten hebben als de huidige beamers en borden (zodat de docenten niet hun lessen meteen moeten aanpassen)
 - De docenten moeten met de basics van de smartboard uit de voeten kunnen voor de daadwerkelijke overgang van borden naar smartboards
- Voor een uitbreiding van lesmethoden m.b.v. de Smartboard willen docenten graag toepassingen delen met vakgenoten. Docenten willen graag directe toepassingen, *best practices* zien van docenten die les geven in een soortgelijk vak. Techniekdocenten die veel gebruik maken van berekeningen in hun lessen, willen graag zien hoe ze daar de smartboard voor kunnen inzetten, taaldocenten idem, communicatiedocenten idem, etc. Docenten geven aan dat een algemeen verhaal waarin alle technische opties worden getoond niet voldoende is, omdat zij dan voor hun gevoel alsnog het wiel moeten gaan uitvinden.

HRM geeft aan dat nieuwe docenten en gastdocenten ook met de Smartboards uit de voeten moeten kunnen.

FB geeft aan dat voor de docenten helder moet zijn wat zij in een lokaal kunnen verwachten: een Smartboard of toch een beamer en bord. De docent zal daar zijn lessen op aan kunnen passen en teleurstellingen, omdat het lokaal nog niet van een Smartboard is voorzien, moeten worden voorkomen.

Hoe kunnen de Smartboards optimaal bijdragen aan een rijke leer- en werkomgeving?

Door de samenwerking tussen docenten en het delen van lessen via intranet zullen de Smartboards kunnen bijdragen aan een rijke werkomgeving. Door het publiceren van lessen met aantekeningen, door de interactie en bewegende beelden, wordt de leeromgeving rijker.

Hoe kunnen de smartboards optimaal bijdragen aan de communicatie?

De **communicatie** tussen docent en student wordt bevorderd: zo kunnen aantekeningen die tijdens colleges gemaakt worden meteen digitaal doorgestuurd worden. Presentaties worden interactief bijvoorbeeld doordat studenten vragen op het bord zetten, waarbij studenten suggesties voor antwoorden daaronder toevoegen. Uiteindelijk kan de docent eenvoudig structuur aanbrengen in de antwoorden door ze te groeperen, bijbehorende theoretische concepten toe te voegen en suggesties voor literatuur en websites op te schrijven. Eveneens kan de communicatie verbeteren doordat gebruik kan worden gemaakt door bewegende beelden.

Hoe kunnen de smartboards optimaal bijdragen aan de samenwerking?

Het project stimuleert de **samenwerking** tussen docenten door bij elke academie enthousiaste gebruikers te koppelen aan docenten die nog weinig gebruik maken van smartboards. De docenten laten op concrete wijze aan elkaar zien hoe een smartboard toegepast kan worden in hun vakgebied.

Hoe kunnen de smartboards optimaal bijdragen aan de flexibiliteit?

Het smartboard project is **flexibel** en erkent de uiteenlopende behoeften van gebruikers. Sommige docenten hebben weinig tijd en behoefte aan het brede scala van functionaliteiten van een smartboard en volgen een korte smartboard cursus om de basis functionaliteiten te beheersen. Voor ambitieuze gebruikers is het mogelijk om een masterclass te volgen waarbij de nieuwste toepassingen en mogelijkheden van het smartboard op onderwijsgebied aan bod komen. Tijdens de les kan een docent eenvoudig materiaal uit vorige colleges op het scherm terughalen zodat leerlingen de verbanden tussen de verschillende colleges zien. De flexibiliteit wordt met name gevormd door een uitbreiding van de mogelijkheden tot lesgeven van de docenten.

Hoe kunnen de smartboards optimaal bijdragen aan een geïntegreerde omgeving?

Om de Smartboards in de IT-omgeving van de HHS te **integreren** wordt onderzocht of een link met het cijferregistratiesysteem mogelijk is. Dan kan een docent bij aanvang van een college een absentielijst op het smartboard invullen, waarna de ingevulde tabel meteen wordt opgenomen wordt in Osiris. De aantekeningen en presentatie tijdens colleges wordt automatisch opgeslagen op Blackboard bij de documenten die bij het vak horen.

Globale Aanpak

Om aan de genoemde punten (met name bij leren) tegemoet te komen, stellen wij het volgende voor:

Technische voorbereiding & ondersteuning

- Na het installeren van de Smartboards in de lokalen, wordt met enkele eenvoudige testhandelingen de werking van de Smartboard nog eens getest.

- Een handleiding voor de meest voorkomende technische problemen en oplossingen wordt aan docenten rondgemaild en in elk lokaal naast de Smartboards opgehangen.
- De 4 lesweken na installatie is er een IT-medewerker beschikbaar die direct ondersteuning biedt bij het niet goed werken van de Smartboard, te bereiken via speciaal nummer.
- Voor niet acute hulp wordt docenten verzocht een email te sturen naar een 'smartboard emailadres'.
- De Smartboards worden wekelijks door IT nagelopen en opnieuw gekalibreerd

Training

- Docenten krijgen in de twee maanden voor de installatie van de smartboard de mogelijkheid om een training van 1,5 uur te volgen.
- Er wordt software beschikbaar gesteld waarmee de docent zelf op zijn PC in de smartboard-omgeving kan oefenen.
- Via de academies worden lijsten met emailadressen van gastdocenten opgevraagd. Zij kunnen zich zo ook voor trainingen inschrijven en oefen-software aanvragen.
- Een smartboard training maakt deel uit van het inwerktraject van nieuwe medewerkers.
- Docenten vormen groepen per vakgebied waarin zij kennis uitwisselen over het gebruik van Smartboards in hun lessen.
- Er worden masterclasses smartboards geboden na de basistrainingen.

Projectcommunicatie

- Gedurende een periode van 5 maanden, te starten een maand voor de installatie van de smartboards, wordt wekelijks via de portal en de mail de stand van zaken m.b.t. de smartboards aan de gehele organisatie gecommuniceerd.
- Een korte gebruikershandleiding voor lessen met smartboards wordt op de portal geplaatst.
- Een uitgebreide handleiding voor gebruik van smartboards wordt op de portal geplaatst.
- FB geeft in de roosters aan welke apparatuur een docent kan verwachten in zijn leslokaal.
- Twee maanden na de implementatie wordt een enquête rondgestuurd naar medewerkers om te meten hoe de implementatie verlopen is, wat goed verlopen is en wat minder goed verlopen is. Op basis van de resultaten wordt indien nodig aanvullende actie ondernomen.

Resultaat & borging

De invoering van Smartboards biedt docenten en studenten een rijkere werk- en leeromgeving en een manier om de onderlinge communicatie te bevorderen. De invoering van de Smartboards gebeurt vanuit een integraal perspectief waarbij alle diensten betrokken zijn. Om gebruik van en kennis omtrent Smartboards te borgen wordt de cursus permanent belegd bij HR (planning) met ondersteuning vanuit IT en OSZ. De docentgroepen die per vakgebied kennis uitwisselen kunnen deze samenwerking indien gewenst voortzetten.

Business case

Kosten en baten, zowel financieel als kwalitatief

Praktijksituatie

Kees geeft achttien jaar les bij de Haagse Hogeschool en hoort van zijn leidinggevenden dat er Smartboards geïnstalleerd worden in de leslokalen. Docenten kunnen zich opgeven voor een cursus waarin de basis functionaliteiten toegelicht worden en voor een Masterclass waarin de nieuwste snuffjes toegelicht worden. Kees kiest voor de basis cursus, hij heeft het al druk genoeg met zijn lessenplannen. Zijn collega Petra is erg enthousiast over het gebruik van Smartboards en tekent in op de Masterclass.

Een week na de cursus leest Kees op intranet dat de smartboards geïnstalleerd zijn. Wanneer hij het leslokaal binnen loopt ziet hij het witte bord staan. Naast de bijbehorende computer

ligt een handleiding waarmee hij het Smartboard aan de praat krijgt. Gelukkig maar, want Kees heeft vooraf geen tijd gehad om zijn Smartboard reader nog een keer door te nemen. De studenten komen binnen en Kees houdt de aanwezigen bij op een formulier op Blackboard. Wanneer de laatste student binnen is verstuurt hij de tabel naar (vul hier database in, Osiris?) en begint hij met zijn college.

Rachid zit in het college van Kees en hoopt dat hij niet teveel achter loopt. Vorige week was hij ziek, waardoor hij het college gemist heeft. De docent gaat van start met een referentie aan een model dat vorige week aan bod gekomen is. Toch maar even vragen welk model hij precies bedoelt. De docent laat een afbeelding uit het college van vorige week en meerdere mensen zuchten opgelucht. Gelukkig is de presentatie makkelijk terug te vinden op Blackboard.

De studenten Voeding en Dietiek krijgen een pittig college vandaag: de chemische samenstelling van voeding en de daarbij behorende categorieën. De docent heeft het iets leuker gemaakt door plaatjes van voedingsmiddelen op het smartboard te zetten en studenten te vragen tot welke categorie iets behoort. Rachid herkent een strikvraag: een voedingsmiddel kan in meerdere categorieën geplaatst worden! Hij loopt naar het bord, kopieert het plaatje en zet ze in twee categorieën. De docent geeft hem een compliment voor het opletten. Marquez, een Spaanstalige student, heeft moeite om de Engelse termen te koppelen aan de concepten en schakelt het smartboard over op Spaans om de suggesties van zijn medestudenten in zich op te nemen, voor hij zijn eigen suggestie in het Spaans toevoegt. De volgende student schakelt weer terug naar Engels. De uiteindelijke presentatie is in meerdere talen beschikbaar.

Collega Petra is benieuwd naar de ervaring van Kees en vraagt hem hoe het gebruik van de Smartboards hem bevalt. Kees is blij dat studenten interactief mee kunnen doen tijdens de les. Ook vindt hij het prettig dat de aantekeningen en presentatie na afloop meteen toegevoegd worden aan Blackboard, in de documenten map. Dan hoeft hij daar tenminste geen tijd meer aan te besteden. Petra vertelt dat ze nog veel meer tijd bespaart, dankzij de tips uit de Masterclass. Ze nodigt Kees uit om een keer samen te kijken hoe ze elkaar kunnen versterken.