

Implementatieplan Website Maatschappelijke Stages

DatWerkt ICT advies en uitvoering
www.datwerkt.org

Betreft: Implementatieplan website Maatschappelijke Stages
Datum: 30-06-09
Referentie: 017-003-RA090702-04
Status: Definitief

Inleiding

In het kader van de 'Pilot Maatschappelijke stage regio Nijmegen, Arnhem en Doetinchem' wordt een infrastructuur gerealiseerd om de registratie, uitgifte en afhandeling van maatschappelijke stages efficiënt en effectief te laten verlopen. Onderdeel daarvan is een website met een stagebank voor maatschappelijke stages (hierna aangeduid als 'de Website Mas') die door de betrokkenen via het internet kan worden benaderd.

Dit implementatieplan beschrijft het totaal aan activiteiten dat moet worden uitgevoerd om de opgeleverde website zorgvuldig in te passen in de organisatie. Dit plan omvat het geheel aan activiteiten dat nodig is voor opleidingen, veranderingen in processen, gebruikershandleidingen, migratie van systemen, ingerichte beheerorganisatie, etc.

Naast de activiteiten in dit implementatieplan wordt in een apart traject onder meer het volgende gerealiseerd:

- de organisatie om stages te verwerven
- voorlichting rond het gehele maatschappelijke stages (Afzonderlijk communicatieplan)
- de bouw van de Website Mas en alle techniek die daarvoor nodig is.

Dit implementatieplan is opgesteld op basis van gesprekken met de opdrachtgever, leden van het gebruikersplatform Mas en de bouwer van de website (Zie bijlage).

Doel van het project

Doel van dit traject is het doeltreffend gebruik van de Website Mas door Stagemakelaars, Stagebieders, Scholen en Scholieren.

Opdrachtgever

Opdrachtgever is de stuurgroep van de Pilot Maatschappelijke stage regio Nijmegen, Arnhem en Doetinchem, vertegenwoordigd door de directeur van de Vrijwilligerscentrale Nijmegen, Mirjam Kaptein.

Beschrijving van het eindresultaat

Om het eindresultaat te kunnen beschrijven is zicht nodig op de diverse onderdelen van de huidige en de gewenste organisatie.

Op dit moment zijn drie typen organisaties betrokken, namelijk de Stagemakelaars, de Scholen en de Stagebieders.

De totale gewenste organisatie kent naast de bovenstaande onderdelen nog een nieuw in te richten Centrale.

De Centrale is dus een nog niet bestaand organisatieonderdeel. Het faciliteert alle stagemakelaars en is

verantwoordelijk voor de continuïteit van de website. De Centrale maakt deel uit van een bestaande organisatie.

Stagemakelaars bestaan op dit moment wel in meer of minder gestructureerde vorm. In de huidige praktijk wordt de functie van Stagemakelaar uitgevoerd door regionale Vrijwilligerscentrales of -steunpunten vanwege hun goede contacten met maatschappelijke organisaties. Meestal gaat het om een experimentele opzet, uitgevoerd met tijdelijk geld. In sommige gemeenten is het verder en anders ontwikkeld dan in de andere gemeenten. Het gebruik van de website moet in de in te richten of aan te passen organisatie worden ingepast

Voor Scholen en Stagebieders zal wellicht het minst veranderen. Zij moeten het gebruiken van de website inpassen in hun bestaande structuren en processen.

Het *eindresultaat* van dit traject is:

- De Centrale zelf
- Drie toolkits (voor stagemakelaars, voor scholen en voor stagebieders) waarmee de betreffende organisaties aan de slag kunnen om aan te sluiten.
- Er is aan 18 stagemakelaars een opleiding gebruik van de Website aangeboden van 1 dagdeel.
- Hosting van de website door een betrouwbare provider en de vulling van de website met basisgegevens.
- Een rapportage van de gebruikservaring m.b.t. de eerste (augustus-)versie van de website t.b.v. verbeteringen op te nemen in de tweede (oktober-)versie

Globale beschrijving van De Centrale

- Is onderdeel van een bestaande organisatie. De centrale heeft een uiterst dienstverlenende cultuur.
- Sluit convenanten met Stagemakelaars
- Onderhoudt contacten met de Stagemakelaars
- Onderhoudt contacten met leveranciers van de Website Mas
- Verzorgt het applicatiebeheer van de Website Mas
- Verzorgt en onderhoudt alle generieke informatie in de Website Mas
- Biedt een helpdesk voor technische en gebruikersproblemen en een verwijzfunctie voor inhoudelijke vragen.
- Corrigeert eventuele (inhoudelijke) fouten in de site die gebruikers niet zelf kunnen of mogen corrigeren
- Onderhoudt de diverse toolkits en verspreidt deze onder de stagemakelaars
- Verzamelt gegevens over het gebruik en tevredenheid m.b.t. de Website Mas en doet op basis hiervan wijzigingsvoorstellen voor verbetering.
- Zorgt voor een regelmatig overleg op gebruikersniveau t.b.v. kennisuitwisseling en om wijzigingsvoorstellen te genereren.
- Geeft voorlichting over de Website Mas.
- Genereert op verzoek rapportages t.b.v. landelijke of provinciale instanties

Globale beschrijving convenant Centrale-stagemakelaars

- Beschrijving van de diensten die de Centrale aan de makelaar levert.
- De vergoeding die Centrale voor bovenstaande diensten rekent (opbouw en tarieven)
- De verplichtingen van de stagemakelaar (ook betreffende zorgvuldigheid en veiligheid)

Globale beschrijving toolkit

De toolkit is bedoeld als metafoor. Het bestaat voor een deel uit de neerslag van ervaringen uit het implementatietraject. Grotendeels gaat het om modellen/checklists e.d.. Deels bevat de toolkit ook een aanbod aan cursus/instructie en overlegvormen. De toolkit voor Stagemakelaars bevat de volgende onderdelen:

- handleiding inhoudelijk beheer website

- beschrijving taken stagemakelaar t.a.v. website
- profiel inhoudelijk beheerder (eigen deel) website
- model-convenant met school en model-convenant met stagebieder incl. afspraken over onderlinge afstemming en communicatie.
- checklist kosten en financieringsmogelijkheden
- overzicht van opleidingen
- dagdeel training op locatie bediening website (CMS en stagebank)
- regelmatige gebruikersbijeenkomsten voor stagemakelaars
- procedure bij storingen en vragen (helpdesk)
- voorlichtingsmateriaal voor scholen en stagebieders
- instructiemateriaal voor scholen en voor stagebieders
- lijst namen en adressen van relevante organisaties en personen

De toolkits voor scholen en stagebieders hebben een vergelijkbare inhoud.

Het eindresultaat is niet:

- de programmatuur van de website c.q. de website zelf (incl. toegevoegde functies voor rapportages en koppelingen). Dit is een apart traject waarvoor op dit moment geen plan bestaat.
- de stages zelf of de organisatie om stages te verwerven. Dit is de taak van de stagemakelaars.
- verandering/implementatie bij de aangesloten organisaties, met uitzondering van de Centrale. Hiervoor zijn de organisaties namelijk zelf verantwoordelijk waarbij ze gebruik kunnen maken van de te leveren toolkit.
- De verwerving van financiële middelen.

Projectorganisatie

Ten behoeve van de ontwikkeling (van de organisatie, afspraken, producten e.d.) wordt een tijdelijke projectleider aangesteld.

Daarnaast wordt een vaste kracht aangesteld met de omvang van ongeveer een ½ fte ten behoeve van de reguliere en meer beheersmatige taken.

Werkzaamheden

Oprichting organisatie Centrale

- Afspraken maken over gastheer, plaats en positie, aansturing, verantwoordelijkheidsverdeling tussen centrales e.d.
- Opstellen financiële meerjaren begroting (korte termijn tot 1-1-2009, middellange termijn tot 2012 en lange termijn ná 2012).
- Opstellen en afsluiten convenant met huidige aangesloten Stagebieders

Bemensing Centrale

Idealiter wordt eerst De Centrale ingericht. Deze krijgt vervolgens de taak om de organisatie, processen en producten praktisch vorm te geven. Gezien de beperkte tijd zal e.e.a. helaas parallel moeten gebeuren.

Daarom wordt extra capaciteit op projectbasis ingehuurd.

- opstellen profiel/functie-eisen website-beheerder
- werven websitebeheerder. Naar verwachting 1e jaar ½ fte met nadruk op ontwikkelwerkzaamheden. Daarna, uitgaande van een volumevergroting t.o.v. de huidige situatie verschuiven de taken naar beheersmatige werkzaamheden maar blijft de omvang van het werk gelijk.
- werven tijdelijke kracht op projectbasis gedurende 1 jaar, met name voor ontwikkeling (plm. 400 uur).

Voorzieningen Centrale

- verzorgen werkplek

Inrichten helpdeskfunctie

- organiseren achtervang (2 medewerkers van een stagemakelaar)
- invoeren registratiesysteem helpdeskvragen en foutmeldingen (voor alle stagemakelaars).
- afspraken maken met provider en leverancier over melding en afhandeling van fouten.
- Verzorgen telefonische doorschakelfunctie t.b.v. achtervang

Voorlichting en publiciteit

Dit wordt ingepast in het algemene communicatietraject. Er wordt bekendheid gegeven aan de website en het internetadres. De timing wordt duidelijk gecommuniceerd. Zodra het adres van de website bekend is komt daarop een informatiepagina met actuele informatie over de stand van zaken.

Doelgroepen zijn in het bijzonder de scholieren en de ouders van scholieren. Boodschap: *neem eens een kijkje op de website.*

Zodra de augustusversie van de website operationeel is, worden de stagemakelaars hierover geïnformeerd.

Ontwikkelen/vullen toolkits

Gezien de timing zal het niet mogelijk zijn om een volledig gevulde toolkit af te hebben voor de start in augustus. Met name het bieden van opleiding zal te kort dag zijn. Voor het overige wordt de toolkit deels gevuld met de resultaten van andere activiteiten:

- opstellen handleiding inhoudelijk beheer website per doelgroep (wordt gedestilleerd uit de gebruikershandleiding van NetMas).
- beschrijven taken stagemakelaar, stagebieder en stagecoördinator/mentor t.a.v. website
- beschrijven functie-eisen inhoudelijk beheerder (eigen deel) website (hiervoor wordt mede het resultaat van 'Bemensing Centrale' gebruikt)
- opstellen model-convenanten incl. afspraken over onderlinge afstemming en communicatie.
- opstellen overzicht van relevante opleidingen
- ontwikkelen trainingsmodules bediening website voor stagemakelaars (CMS en stagebank, resultaat van activiteit 'Opleiding')
- plannen en organiseren gebruikersbijeenkomsten voor stagemakelaars
- procedure bij storingsen en vragen (resultaat van inrichting helpdeskfunctie)
- verzamelen voorlichtingsmateriaal voor scholen en stagebieders (dit is bestaand materiaal c.q. materiaal dat in het kader van het communicatietraject wordt ontwikkeld)
- ontwikkelen instructiemateriaal voor scholen en voor stagebieders
- publiceren lijst namen en adressen van relevante organisaties en personen (bv. via website)

Opleiding

- opleiden website-beheerder voor zover nodig om de gewenste basiskennis en -vaardigheden te verweven
- verzorgen opleiding gebruik website door applicatiebouwer aan website-beheerder en 6 voorloper-stagemakelaars
- ontwikkelen trainingsmodule.
- geven trainingsmodule aan overige stagemakelaars door voorloper-stagemakelaars (5 maal 1 dagdeel)
- inventariseren opmerkingen cursisten tijdens de opleiding t.b.v. rapportage gebruikservaring.

Hosting

Tot het eind van het jaar wordt de hosting ondergebracht bij NetTelligence. Daarna wordt zondig een nieuwe provider gezocht.

- registreren domeinnaam
- contracteren provider, afspraken maken over Service Level
- uitvoeren stresstest

Vullen Website Mas

- invoeren basisgegevens (standaardtabellen, keuzetabellen etc.)

- vullen van de informatieve pagina's
- vullen helpteksten

Rapportage gebruikservaring

m.b.t. de augustusversie

- bepalen beoordelingscriteria waarover wordt gerapporteerd.
- onderzoek naar gebruikservaring. Hiervoor wordt een hands-on sessie uitgevoerd met 8 leerlingen. Tijdens de sessies worden test-cases uitgevoerd waarbij de verbeterpunten worden geïnventariseerd.
- gebruikservaringen van de stagemakelaars worden verzameld tijdens de opleiding (zie aldaar)
- analyse van de bij de helpdesk en stagemakelaars binnengekomen vragen.
- opstellen rapportage gebruikservaringen

Rond de jaarwisseling wordt nogmaals gerapporteerd over de 'oktoberversie'.

Activiteiten die zijn genoemd maar niet in het kader van dit implementatieplan worden uitgevoerd:

- testen van de website op programmeerfouten
- ontwikkelen rapportages
- ontwikkelen koppelingen met, "My@VO", Magister en overige LVS-en
- ontwikkelen koppeling met KION-database
- bouwen van conversies (i.h.b. bestaande gegevens in Cooleklussen)
- invoeren stagegegevens

Benodigde capaciteit

Werk	Project-uren	uren Medewerker	Opmerkingen
Oprichten organisaties	12		
Bemensing Centrale	16		
Voorzieningen Centrale		p.m.	Door gastheer
Inrichten helpdeskfunctie	36		
Voorlichting en publiciteit	16		p.m. door traject communicatie
Ontwikkelen/vullen toolkits	52	16	
Opleiding	36	24	excl uren deelnemers opleiding
Hosting	16		excl uren deelnemers stresstest
Vullen website Mas	16	44	
Rapportage gebruikservaringen	64		
Totaal	264	84	

Planning

Twee mijlpalen zijn van belang:

- week 34: Basisversie wordt operationeel waarna het invoeren van stageplaatsen kan starten. Op dat moment zullen alleen stagemakelaars en eventueel stagebieders gebruik maken van de website.
- week 43: Volledige versie wordt operationeel waarna het reserveren en boeken van stages kan starten. Vanaf dat moment hebben ook scholen en leerlingen toegang.

Hieronder de voorgestelde planning.

Werk	totl	wk30	wk31	wk32	wk33	wk34	wk35	wk36	wk37	wk38	wk39	okt	>>>
Oprichten organisaties	12	4	4	4									
Bemensing Centrale	16		8	8									
Voorzieningen Centrale	0												
Inrichten helpdeskfunctie	36			8	8	16	4						
Voorlichting en publiciteit	16				8						8		
Ontwikkelen/vullen toolkits	68											36	32
Opleiding	60				16				16	12	16		
Hosting	16	2											14
Vullen website Mas	60			8	8		22	22					
Rapportage gebruikservaringen	64							8	16	20			20
	0												
Totaal	348	6	12	28	40	16	26	30	32	32	24	36	66

Bijlage

Globale beschrijving van reguliere taken en schatting tijdsbeslag De Centrale

Taakomschrijving	uren per jaar
Sluit en onderhoudt convenanten met Stagemakelaars	18
Onderhoudt contacten met Stagemakelaars	36
Onderhoudt contacten met leveranciers van de Website Mas	36
Verzorgt het applicatiebeheer van de Website Mas	108
Verzorgt en onderhoudt alle generieke informatie (tabellen, help, informatiepagina's) in de Website Mas	72
Biedt een helpdesk voor technische en gebruikersproblemen en een verwijfsfunctie voor inhoudelijke vragen. Registreert vragen en storingen	180
Corrigeert eventuele (inhoudelijke) fouten in de site die gebruikers niet zelf kunnen of mogen corrigeren	18
Maakt en onderhoudt de diverse toolkits en verspreidt deze onder de stagemakelaars	36
Zorgt voor een regelmatig overleg van de betrokken stagemakelaars t.b.v. kennisuitwisseling en verbetering	36
Geeft voorlichting en instructie over de Website Mas.	36
Genereert op verzoek rapportages t.b.v. landelijke of provinciale instanties	36
Intern overleg, opleiding etc.	p.m.
	612 (+p.m.)

Lijst van geïnterviewde personen

Naam	Organisatie
Yossi Almagor	o.a. Stedelijk Gymnasium Nijmegen
Anoeska van Oosterhout	KION Nijmegen
Martien ten Hoeve	Vrijwilligerscentrale (onderdeel Welzijn & Cultuur Montferland)
Frank Crooijmans	Scholengemeenschap het Westeraam Elst
Silvan Kuipers	NetTelligence
Rient Ploeger	Vrijwilligerscentrale Nijmegen
Mirjam Kaptein	Opdrachtgever