



Case

ICOM3 – Communicatie 3

Bewonersgroep De Rode Draak

Herman van der Meulen
s1013123

Inhoudsopgave

Deel 1	3
1. Opdracht geformuleerd	3
2. Actie na vragen	3
3. Projectteam samenstellen	4
4. vaardigheden, teamrollen	4
5. Communicatie intern	5
6. Communicatie extern.....	6
Deel 2	7
7. Herschreven voortgangsmail	7
8. Contact herstellen	7
Deel 3	8
9. presentatie voorbereiden	8
10. Vervolgopdracht: website?.....	9
Deel 4	9
11. 7 communicatieve vaardigheden.....	9
12. Mening module	13

Deel 1

1. Opdracht geformuleerd

De gemengde bewonersgroep van 30 mensen wil in elke woonruimte en een extra ruimte een computer met internetaansluiting.

In een oud schoolgebouw moet in elk klaslokaal, nu woonruimtes, een computer met internetaansluiting komen. Ook een van de gezamenlijke ruimtes moet deze voorziening krijgen, waar 6 zelfde type computers zullen gaan staan om kleine cursussen te kunnen geven. Deze ruimte zal daarom tevens voorzien gaan worden van een beamer met projectiescherm, waardoor de ruimte ook kan dienen als kleine bioscoop.

Er zal een draadloos netwerk aangelegd worden om alle computers in het gebouw te voorzien van internet. Hierdoor hoeft het oude gebouw nauwelijks aangetast te worden en kunnen gebruikers door het hele gebouw op het internet.

Er is gekozen voor een enkele zeer snelle aansluiting, die binnen het gebouw verdeeld wordt onder de gebruikers.

De opdracht gaat uitgevoerd worden door een nog samen te stellen projectgroep. Er is vernomen dat er 2 oud informaticadocenten in de bewonersgroep aanwezig zijn die graag mee willen denken over de uitvoering van het project.

Het project loopt tot 1 juni, waarna alle bewoners een computer met internetaansluiting zullen hebben. Tevens zullen vanaf die datum cursussen gegeven gaan worden in de gezamenlijke ruimte.

2. Actie na vragen

De nog te stellen vragen moeten beantwoord worden. Na het uitwerken van de opdracht worden er nog vragen geformuleerd. Om snel antwoord te krijgen en om er met de opdrachtgever over te praten is een gesprek het beste. Oog in oog is voor deze vragen niet nodig, dus zal een telefoongesprek genoeg zijn. In het gesprek gaat het eerst kort over de uitwerking van de opdracht tot nu toe, daarna wordt er gepraat over vragen die er nog zijn. Er wordt pas opgehangen als de opdracht helemaal duidelijk is. Ligt iets dat in de weg zal er toch nog een gesprek nodig zijn.

3. Projectteam samenstellen

Er is deskundigheid nodig op de gebieden: (draadloze) netwerken, internetverbindingen, desktopcomputers en acceptatie daarvan en de ondersteuning/support. Verder zal de projectleider gesteund worden door een ervaren project manager.

Er lopen twee stagiaires mee op dit project.

Projectteam:

- Projectleider
 - o Algehele leiding, besluitvorming en planning.
 - o Zorgt dat het resultaat er komt
- Projectmanager
 - o Ondersteuning en aanvulling van de projectleider
 - o Managet de verschillende deskundigen
 - o Algemeen begeleider van stagelopers
- Netwerkspecialist
 - o Deskundig op het gebied van (draadloze) netwerken
 - o Deskundig op het gebied van (snelle) internetverbindingen
 - o Begeleid netwerk stagiair
- Desktop ontwerp/implementatie specialist
 - o Deskundig op het gebied van ontwerp van desktop oplossingen
 - o Deskundig op het gebied van implementatie van desktop oplossingen
 - o Ervaring met acceptatie van desktop oplossingen
- Supportspecialist
 - o Deskundig op het gebied van de IT Support/ondersteuning.
 - o Geeft cursussen op het gebied van algemeen pc gebruik, ook bij senioren.
 - o Begeleid systeembeheer stagiair
- Student (stage)
 - o Kennis op het gebied van netwerken
- Student (stage)
 - o Kennis op het gebied van systeembeheer en support

4. vaardigheden, teamrollen

In vraag 3 hierboven zijn de projectleden al redelijk beschreven. Hieronder de belbin teamrollen.

- Projectmanager Voorzitter

- Sterk, dominant en sterk gericht op het behalen van de doelen
- Zorgt voor een goede teambalans
- Netwerkspecialist Plant
 - De creatieveling binnen het project
 - Heeft goede ideeën, die dan vooral door de stagiair (monitor) in de vergaderingen naar voren gehaald worden.
- Desktop ontwerp/implementatie specialist Brononderzoeker
 - Heeft echt een neusje voor goede ideeën
 - Is zeer gemotiveerd en enthousiast
- Supportspecialist Zorgdrager
 - Perfectionistisch
 - Denk vooruit
 - Vult andere projectleden aan
- Student netwerken Monitor
 - Ordent de zaken en stelt beslissingen voor
- Student systeembeheer Groepswerker
 - Een echte teamwerker
 - Misschien projectleider in wording

5. Communicatie intern

Er is de wens om het team zo snel mogelijk tot een hecht team te maken. Er wordt vooral in de eerste dagen en weken veel samen besproken over de opdracht, maar ook over de projectleden zelf. Een voorstelronde is verre van genoeg. Er wordt in de eerste weken veel aan teambuilding gedaan. Dit om het team samen te krijgen en om sociaal dichter bij elkaar te komen. Een gezellig teambuilding uitje wordt georganiseerd.

Overleg is heel belangrijk. De eerste twee weken zit het team meerdere dagen in de week bij elkaar. Deze bijeenkomsten worden gevuld met brainstormsessies, verduidelijking van de taken en teambuilding. Het projectteam komt daarna minstens elke week bij elkaar. Verder werken projectleden vaak samen, mede door de stagiairs. De dag van de projectbijeenkomst reserveren de projectleden volledig voor het project en zit het team bij elkaar, later ook op locatie.

Communicatie gaat vooral via email. Er wordt afgesproken dat alle mail die betrekking hebben op het project altijd naar alle projectleden gestuurd worden. De projectleider en/of projectmanager houden de communicatie goed in de gaten en rapporteren zo nodig in de vergaderingen. Deze archiveren de communicatie ook.

Er wordt een internet (eigenlijk extranet) site opgezet (zie www.projectplace.nl), waar de projectleden de laatste agenda's, notulen en planningen kunnen raadplegen. Projectleden kunnen hier ook eenvoudig bestanden delen die relevant zijn voor het project.

6. Communicatie extern

De projectleider is de contactpersoon naar de opdrachtgever toe. Er wordt afgesproken om elke week een korte voortgangsrapportage te geven. Dit betreft een conference call of een gesprek. De projectmanager is in principe ook altijd aanwezig bij deze gesprekken.

Later, in de testfase, zal het team ook ter plaatse zijn en zal er vaker contact zijn.

De opdrachtgever krijgt alleen het mailadres van de projectleider. Hij kan zijn korte vragen en/of opmerkingen mailen, maar belangrijke beslissingen zullen altijd eerst in een gesprek besproken worden.

Als er besluiten genomen worden, wordt dit in het begin in het projectplan gezet en later hieraan toegevoegd. Het moet hierbij duidelijk zijn dat een besluit bindend is. Is dat nog niet wenselijk, dat wordt er nog niks besloten. Er zal dan blijkbaar beter besproken worden wat er besloten zal worden. Zoals al eerder gesteld worden besluiten alleen in gesprekken genomen. Besluiten zullen wel altijd schriftelijk bevestigd moeten worden door bij de partijen.

De opdrachtgever wordt nadrukkelijk gevraagd om feedback te geven over de projectvoortgang, maar ook over de communicatie. Hierdoor kan tijdens de voortgang van het project de communicatie eventueel aangepast worden.

Deel 2

7. Herschreven voortgangsmail

Hallo Karel de Vries,

We merkten dat we al een tijd geen contact meer hebben gehad over de voortgang van het project. Daarom deze email.

Het project loopt nog perfect op schema. Dat wil zeggen dat de testfase op dit moment in de afrondende fase is. De testsystemen in de gezamenlijke ruimte en de vier systemen bij de testgroep maken inmiddels gebruik van de internetverbinding met behulp van het draadloze netwerk. De configuratie van de systemen zal binnen 7 dagen definitief zijn. Hier hebben we nog een korte bespreking over met u. De begindatum van de cursussen aan de bewoners komt dus niet meer in gevaar. Vanaf 2 februari zullen de eerste bewoners cursus krijgen op de systemen waar nu nog mee getest wordt. De overige 18 systemen worden tussen 1 en 10 februari verwacht. Deze systemen kunnen dan binnen 2 dagen de juiste software configuratie krijgen en bij de bewoners geïnstalleerd worden.

Tot zover de voortgang. We vinden zelf alles erg prettig verlopen. Voor vragen kunt u natuurlijk nog steeds mailen of bellen. In ieder geval tot ziens bij de volgende bespreking, maandag 26 januari.

Met vriendelijke groet,

Herman van der Meulen
Projectleider

8. Contact herstellen

Allereerst zal er een sterk verbeterde voortgangsrapportage gemaakt moeten worden, verpakt in een mail zoals hierboven bij punt 7. Voor het versturen hiervan zal er eerst naar de opdrachtgever gebeld worden. De brief van piet zal besproken worden en er wordt duidelijk gemaakt dat dit niet onze gebruikelijke communicatie is. Er is een verbeterde voortgangsmail opgesteld die verstuurd zal worden. Verder zal er afgesproken worden om met hogere regelmaat de voortgang kort door te geven. Er wordt dan uitgegaan van de gemaakte planning die de opdrachtgever zelf ook heeft. Hierdoor heeft de opdrachtgever zelf een veel beter van de voortgang, probleempunten en

successen. Bij de eerstvolgende bespreking is de communicatie een belangrijk agendapunt.

Deel 3

9. presentatie voorbereiden

Benodigde informatie:

- Is het netwerk al in het hele gebouw stabiel
 - o Info nodig van zowel netwerk- als supportspecialist
- Hoe staat het met de test/cursus systemen
 - o Info nodig van supportspecialist en desktop ontwerp/implementatie specialist
- Hoe staat het met de systemen bij de bewoners
 - o Info nodig van desktop ontwerp/implementatie specialist en de twee stagelopers.
- Wat zijn de grootste problemen geweest
 - o Info van het hele projectteam nodig

Presentatie in grote lijnen

- Inleiding
 - o Wat houdt het project in
 - o Het projectteam uitgelicht
- Eisen en wensen
- Voortgang
 - o Planning, ontwerp, implementatie
 - o Netwerk
 - o Systemen
 - o Testen
 - o Resultaat
- Cursussen
- Problemen
- Toepasbaar in andere bewonersgroepen
 - o Draadloze technologie
 - o Gebouw architectuur onafhankelijk
 - o Bewezen technologie
 - o Bewezen tevredenheid?
- Sluiting

De presentatie heeft eigenlijk twee verschillende onderwerpen en doelgroepen. Het eerste deel is duidelijk de voortgang van het nog lopende

project voor De Rode Draak. Het tweede deel gaat over de relevantie voor de uitgenodigde andere bewonersgroepen. Er wordt ook reclame gemaakt om de uitgenodigde bewonersgroepen te overtuigen hoe goed de geboden oplossing is.

10. Vervolgopdracht: website?

Ja natuurlijk! De doelgroep is nu al helemaal bekend en ik heb nu al de geschikte personen in mijn hoofd voor een dergelijk project. Het zal wel combineerbaar moeten zijn met de studie. Ik wil dus zelf de projectleden kiezen.

De studie gaat gewoon door, maar daarnaast wil ik graag deze opdracht doen. Dan zal ik mijn huidige bijbaantje op moeten zeggen. Daarom hoop ik dat we het eens kunnen worden over een marktconforme salaris.

Deel 4

11. 7 communicatieve vaardigheden

Vergaderingen leiden

	STAR	Vertel	Voorbeeld
S	Situatie	Wat was de situatie?	Tijdens verschillende projecten wisselden we het voorzitterschap af.
T	Taken	Wat waren jouw taken?	De voorzitter leidt de vergadering aan de hand van de agenda. Zorgen dat iedereen mee vergadert over het te bespreken.
A	Activiteiten	Hoe heb je dat aangepakt?	Goed de agenda volgen. Alle deelnemers laten deelnemen aan de vergadering. Zorgen dat de punten op de agenda besproken worden.
R	Resultaat	Wat was het resultaat? Wat leverde het op?	Tijdens de vergadering worden alle punten besproken en iedereen heeft zijn zegje erover kunnen doen.

Opdrachtgevers overtuigen

	STAR	Vertel	Voorbeeld
S	Situatie	Wat was de situatie?	Met het project IWKB waren we in vergadering met de opdrachtgever voor een website. Daar hebben we de opdrachtgever overtuigd van een betere navigatie dan de ontwerper had aangeleverd.
T	Taken	Wat waren jouw taken?	We waren nog in de opstart van het project en waren als projectteam in het geheel verantwoordelijk om de projectgrenzen duidelijk te maken. Ik was vooral van de technische zaken.
A	Activiteiten	Hoe heb je dat aangepakt?	We hebben usability tests uitgevoerd met verschillende eindgebruikers.
R	Resultaat	Wat was het resultaat? Wat leverde het op?	De eindgebruikers zorgden ervoor dat de opdrachtgever overtuigd was van de zelf verzonden navigatie op de website.

Opdrachtgevers adviseren

	STAR	Vertel	Voorbeeld
S	Situatie	Wat was de situatie?	Zie bovenstaande
T	Taken	Wat waren jouw taken?	Zie bovenstaande
A	Activiteiten	Hoe heb je dat aangepakt?	We hebben dezelfde opdrachtgever ook geadviseerd over de manier waarop gebruikers bestanden mocht toewijzen aan andere gebruikers, nadat deze geüpload waren naar het intranet.
R	Resultaat	Wat was het resultaat? Wat leverde het op?	Het geadviseerde is uiteindelijk ook geïmplementeerd.

Opdrachtgevers voortgang doorgeven

	STAR	Vertel	Voorbeeld
S	Situatie	Wat was de situatie?	Voor een andere project, Agribase, waren erg veel verschillende partijen betrokken. De communicatie verliep soms slecht.
T	Taken	Wat waren jouw taken?	Laten we het erop houden dat het project langzaam vast begon te lopen en wij moesten wel verder aan het project.
A	Activiteiten	Hoe heb je dat aangepakt?	We besloten om een duidelijke voortgang/status van onze kant uit naar de overige partijen te sturen, met specifieke vragen.
R	Resultaat	Wat was het resultaat? Wat leverde het op?	Naast eindelijk goede duidelijke antwoorden te hebben gekregen, namen de overige partijen ook gelijk van de gelegenheid gebruik om zelf ook hun voortgang, vragen en problemen op te stellen. Er werd weer goed en duidelijk gecommuniceerd.

Projectteam motiveren

	STAR	Vertel	Voorbeeld
S	Situatie	Wat was de situatie?	Eerste twee projecten van deze studie had ik behoorlijk wat meer voorkennis dan mijn projectleden. Mijn extra doel was daarom om mijn projectleden zoveel mogelijk te motiveren voor het project en de studie.
T	Taken	Wat waren jouw taken?	Ik was gewoon een projectlid, maar koos zelf ervoor om mijn projectleden zoveel mogelijk te leren en te motiveren.
A	Activiteiten	Hoe heb je dat aangepakt?	Bijna elk leuk idee of mogelijkheid voor het project bedacht ik een extremere idee voor en zei dat dat mogelijk was. En we voerden het bijna perfect uit.
R	Resultaat	Wat was het resultaat? Wat leverde het op?	Het resultaat was een heel mooi eindproduct met al de wensen van de projectleden mooi uitgewerkt. De projectleden waren zeer enthousiast in het volgende project.

Projectteam sturen

	STAR	Vertel	Voorbeeld
S	Situatie	Wat was de situatie?	Zie vaardigheid hierboven
T	Taken	Wat waren jouw taken?	Zie vaardigheid hierboven
A	Activiteiten	Hoe heb je dat aangepakt?	Door voor mijzelf mijn doelen in het project aan te passen, ging ik het projectteam sturen. Ik wees het team op de mogelijkheden en hoe we die konden uitvoeren.
R	Resultaat	Wat was het resultaat? Wat leverde het op?	Zie vaardigheid hierboven

Discussiëren over problemen/oplossingen, en dan beslissen

	STAR	Vertel	Voorbeeld
S	Situatie	Wat was de situatie?	In het huidige project IWKB hebben we veel gediscussieerd over verschillende zaken. Daar moest uiteindelijk een beslissing over komen.
T	Taken	Wat waren jouw taken?	Ik vertegenwoordigde vooral de technische mogelijkheden voor de verschillende keuzes.
A	Activiteiten	Hoe heb je dat aangepakt?	Elke mogelijkheid die verzonnen wordt dacht ik al snel technisch door. Zo kon ik er op reageren.
R	Resultaat	Wat was het resultaat? Wat leverde het op?	Dat had zijn voor en nadelen. Gelukkig waren mijn projectgenoten creatief genoeg, en ging ik akkoord met (hopelijk) haalbare oplossingen...

12. Mening module

De module was zeker interessant. Vooral nuttige zaken voor het project IWKB. Het lijkt mij misschien handiger voor studenten om twee of drie opdrachten in de periode te krijgen, in plaats van een als deze aan het einde. Ik vond trouwens vraag/opdracht 11 van deze case heel vreemd om te doen. Ik denk dat er toch meer uitleg nodig is over deze vraag. STAR is duidelijk, maar deze 'voorbeelden' niet.

Het gastcollege kon ik helaas niet bij aanwezig zijn, maar daar tegenover stond een presentatie voor IWKB bij de opdrachtgever.