

Cursussen WordPerfect voor de provincie Zuid-Holland

door Adrie M.J. Spruit

Eind 1990 schakelde de Provincie Zuid-Holland over naar WordPerfect. De auteur, adviseur automatisering bij bureau Ondersteuning van de Dienst Water en Milieu en tevens hoofd van het Tekstverwerkingscentrum van deze dienst, vertelt in dit artikel hoe in twee maanden zo'n 175 medewerkers naar een WP-cursus gingen.

De provincie Zuid-Holland is een bestuurlijke organisatie met ruim 2000 medewerkers, waarvan het merendeel werkzaam is in het Provinciehuis in Den Haag. De organisatie bestaat uit vier beleidsinhoudelijke diensten - Verkeer en Vervoer (VEV), Welzijn, Economie en Bestuur (WEB), Ruimte en Groen (REG) en Water en Milieu (DWM) - met daarnaast de ondersteunende Facilitaire Dienst (FD). Kantoorautomatisering heeft bij de provincie vorm gekregen door het in gebruik nemen van - inmiddels - ongeveer 1000 PC's, waarbij tekstverwerkingsprogramma's en databasepakketten (vooral DBase) de meest gebruikte applicaties zijn.

VAN OUDE STANDAARDEN NAAR WP

Tot 1990 werd voor tekstverwerking voornamelijk gebruik gemaakt van MultiMate en Wang, beide ooit als standaard vastgesteld. De geplande installatie van nieuwe apparatuur bij de tekstverwerkingscentra van de diensten was aanleiding een commissie in te stellen, die moest adviseren over een eenduidige standaard voor tekstverwerking. Begin 1990 nam de organisatie het voorstel van deze commissie, om daarvoor WordPerfect 5.0. te nemen, over.

De werkelijke omschakeling naar WordPerfect zou eind 1990 plaatsvinden. Behalve het uitleveren en installeren van een groot aantal pakketten moesten ook de opleidingen worden georganiseerd. Bij de dienst Water en Milieu ging het om ongeveer 200 van de 400 medewerkers. Het was een wens van de dienst dit in de vorm van een project in een periode van twee maanden af te handelen. Tot op dat moment was in veel gevallen gebruik gemaakt van de interne opleidingsmogelijkheden bij het Informatiecentrum Automatisering van de Facilitaire Dienst en toen bleek de capaciteit van het Informatiecentrum voor dit traject niet toereikend was, werd besloten om het project uit te voeren met behulp van een extern opleidingsinstituut.

BESTAANDE CONTACTEN

Met Computerij bestonden reeds contacten, zowel vanuit de dienst als vanuit het Informatiecentrum. Toen duidelijk werd dat de vestiging Rijswijk van Computerij in staat zou zijn een en ander inderdaad in twee maanden te realiseren, werd besloten gezamenlijk een plan uit te werken. Begonnen werd met het actualiseren van de lijst met kandidaat-cursisten en het maken van een kostencalculatie. De kosten zouden hoger worden dan volgens het interne tarief van het Informatiecentrum het geval zou zijn. Daar zouden echter zaken tegenover staan die het project een meerwaarde konden geven. Er werd een planning opgesteld en daarnaast werd afgesproken dat Computerij - tegen betaling - een deel van de logistieke organisatie van de Provincie zou overnemen.

INTAKE-FORMULIEREN

Door Computerij werd in samenwerking met de Provincie een speciaal op dit project afgestemd intake-formulier ontworpen, waarin o.a. gevraagd werd met welke pakketten men ervaring had, welke functies men al kende binnen die pakketten en naar welke cursus de eigen voorkeur uitging vergezeld door een uitgebreide toelichting en het verzoek om bij vragen in eerste instantie aan te kloppen bij de eigen afdelingsvertegenwoordiger voor automatisering. Daarvoor al was de afdelingsvertegenwoordigers uitgebreid verteld hoe één en ander zou gaan lopen. Gedurende de rest van het project zouden zij de eerste contactpersonen bij de afde-

lingen blijven. Dit principe bleek te werken want er kwamen vanuit de afdelingen nauwelijks rechtstreekse vragen binnen bij bureau Ondersteuning. Van de verzonden intake-formulieren kwam binnen een week meer dan 75% terug. In de weken daarop nam het response-percentage toe tot ruim 90%.

AFSTEMMING

De terugontvangen intake-formulieren werden door Computerij geordend op ervaring, achtergrond (Wang, MultiMate, etc.) en het soort cursus dat paste bij de kandidaat. Zo ontstond een lijst met groepen van kandidaat-cursisten waar een bepaalde cursus bij leek te passen. Deze lijst werd met de Provincie doorgesproken en bijgesteld. In een aantal gevallen is daarbij aan de cursist een andere cursus voorgesteld dan waar de gedachten van de cursist zelf naar uitgingen.

Uiteindelijk werd besloten tot het geven van de

afdeling wordt toegepast. Dit leverde voor de docent veel zinvolle informatie op: van het soort printers dat werd gebruikt tot wie op welke manier gebruik maakte van de opmaakmogelijkheden van WordPerfect. De verschillen bleken groot, vaak zelfs binnen een afdeling of binnen een bureau. Naast medewerkers die slechts eenvoudige brieven en notities typen, blijken er ook bureaus te zijn waar regelmatig in eigen beheer goed opgemaakte rapporten worden geproduceerd inclusief het gebruik van een Postscriptprinter. Ook deze informatie werd meegenomen bij het samenstellen van de groepen en vervolgens kon de docent de cursusinhoud telkens op de betreffende groep afstemmen.

EVALUATIE VAN DE CURSUSSEN

Tijdens de twee maanden waarin de cursussen werden gegeven is er op twee manieren geëvalueerd.

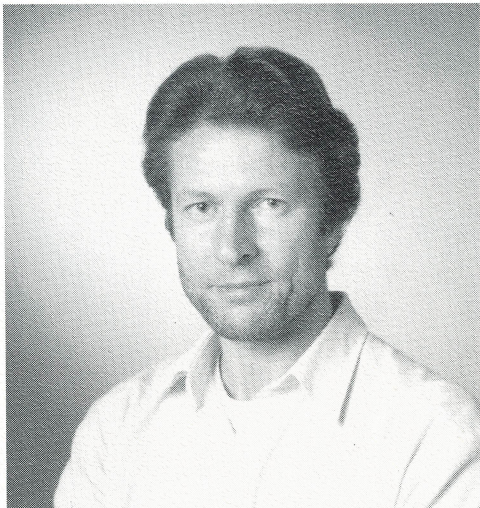
volgende soorten cursussen:

- een basiscursus van twee dagen voor cursisten met relatief weinig ervaring;
- omscholingscursussen van 1,5 dag voor cursisten met meer ervaring, en dat uitgesplitst naar groepen met respectievelijk Wang, MultiMate en WordPerfect 4.2. als achtergrond;
- een korte introductiecursus van een 1/2 dag voor degenen die weinig tijd hadden, in veel gevallen al enige ervaring hadden en slechts de basisbegrippen van WP wilden leren; deze cursus werd in de wandelgangen bekend als de managerscursus.

Daarnaast was een zelfstudiepakket beschikbaar voor de enkeling voor wie zelfs de cursus van een halve dag teveel van het goede was. Op deze manier kwamen wij uit op in totaal 28,5 cursusdag, verdeeld over 18 cursussen.

AFSTEMMING OP DE WERKWIJZE BIJ DE PROVINCIE

De cursussen bij Computerij zouden in principe door één docent worden gegeven (uiteraard was er op de achtergrond een reserve docent beschikbaar). Toen de docent eenmaal bekend was, zijn voor haar kennismakingsbezoeken aan de diverse afdelingen georganiseerd. Daarbij kregen de afdelingscoördinatoren de gelegenheid een toelichting te geven op de wijze waarop tekstverwerking bij de



Adrie M.J. Spruit, adviseur automatisering bij bureau Ondersteuning van de Dienst Water en Milieu

1. Na afloop van elke cursus vulden de cursisten de gebruikelijke evaluatieformulieren in. De resultaten hiervan werden door Computerij samengevat en doorgesproken met de Provincie.
2. Intern werden de ervaringen van de cursisten gevolgd door de afdelingsvertegenwoordigers. Afspraak was dat zij 'aan de bel zouden trekken' zodra problemen werden gesignaleerd.

Gedurende het gehele project bleven de reacties uiterst positief. Na afloop van het project heeft Computerij de resultaten van alle evaluatieformulieren per soort cursus in staafdiagrammen samengevat en deze gebundeld in een evaluatierapport. Een korte samenvatting hiervan (met een schaal waarin de kwalificaties: slecht, matig, redelijk, goed en zeer goed) volgt hieronder:

- **keuze behandelde onderwerpen:**
goed, met een neiging naar zeer goed;
- **lesmateriaal:**
goed, met een neiging naar redelijk;
- **niveau van de cursus:**
goed, met een neiging naar zeer goed;
- **beantwoording vragen door de docent:**
goed, met een neiging naar zeer goed.

AANPAK VAN HET PROJECT

Achteraf gezien werd de aanpak van het project gekenmerkt door relatief veel aandacht voor het

voorbereidingstraject. Als adviseur automatisering was ik belast met de coördinatie van één en ander. Na het leggen van de contacten met Computerij en het maken van een plan van aanpak bestonden mijn eerste activiteiten uit de volgende twee zaken.

1. Het geven van een uitgebreide uitleg vooraf aan de afdelingscoördinatoren.
2. Het aanpassen van een al bestaande eenvoudige DBase-applicatie om daarin een deel van de administratieve gegevens geautomatiseerd bij te houden. Later bleek dit een belangrijk hulpmiddel om overzicht te houden over wat er voor 200 medewerkers gaande was.

TERUGBLIK

Het beeld dat de dienst nu van het project heeft, is dat zowel de organisatie als vorm en inhoud goed waren. Dat laatste is vooral ook de verdienste van de docente die alle cursussen heeft gegeven en die van begin tot eind blijk heeft gegeven van een grote mate van betrokkenheid bij het project.

De meerwaarde van het project bestond uit een redelijk fijne afstemming op zowel de bij elke cursist al aanwezige kennis en ervaring als op de wijze waarop tekstverwerking bij de verschillende afdelingen wordt toegepast. Dit betekent dat de cursussen effectiever zijn geweest dan wanneer iedereen dezelfde standaardoplossing was geboden. Het betekent ook dat aan elke cursist niet meer cursusdagen is besteed dan strikt nodig was. Alleen daarin al zat een winst van ruwweg 80 mensdagen. Als dit in geld wordt uitgedrukt dan is het project niet duurder maar juist goedkoper geweest dan de interne standaardoplossing.

VOORUITBLIK

Gezien de beschikbare financiën zullen wij bij de dienst Water en Milieu de behoefte aan automatiseringsopleidingen niet altijd op deze manier kunnen oplossen. Toch is zo'n aanpak, bestaande uit het gedetailleerd in kaart brengen van de behoefte en vervolgens daarop afgestemde maatwerk cursussen aanbieden, de richting waarin wij denken bij bureau Ondersteuning. Er wordt gedacht aan een eventueel toekomstig project om met de juiste technieken de volledige behoefte aan automatiseringscursussen voor de gehele dienst in kaart te brengen. Daarbij zullen wellicht functiegroepen worden gedefinieerd, waarna vastgesteld gaat worden wat elk type medewerker wel en niet moet weten van de diverse standaard standaardpakketten om het bij de functie horende takenpakket te kunnen uitvoeren. Zo'n project zal het één en ander kosten, qua inzet en financiën. Het zal echter ook kunnen leiden tot beter op de medewerkers afgestemde opleidingen. Daarnaast zou bij zo'n aanpak het benodigde aantal cursusdagen wel eens minder kunnen zijn dan bij de tot voor kort gangbare aanpak. Dus én effectiever én goedkoper. Het klinkt bijna te mooi om waar te zijn.