



Usability analyse van Ultimview

“Een usability analyse van Ultimview voor Topicus I&I”

Han Slob

i.o.v. Topicus I&I

Bachelor eindopdracht Industrieel Ontwerpen
aan de Universiteit Twente

9 Juli 2013

Usability analyse van Ultimview

“Een usability analyse van Ultimview voor Topicus I&I”

Dit verslag is bestemd voor de desbetreffende examinatoren van de bachelor eindopdracht Industrieel Ontwerpen aan de Universiteit Twente en andere geïnteresseerden.

Student

Han Slob
s1014463
Wilhelminastraat 5
7511 DM Enschede

Opdrachtgever

Topicus I&I
Leeuwenbrug 23
7411 TE Deventer

Mondeling tentamen

Datum: 14 augustus 2013
Examencommissie:

- *Voorzitter: Matthijn de Rooij*
- *Begeleider Universiteit Twente: Frederik Hoolhorst*
- *BegeleidersTopicus: Vincent Heet & Barthold Derlagen*

Verslag

Datum publicatie: 9 juli 2013
Aantal pagina's: 54
Aantal pagina's bijlagen: 79
Oplage: 5

Voorwoord

U heeft in uw handen het rapport behorende bij mijn bachelor eindopdracht Industrieel Ontwerpen aan de Universiteit Twente. Dit rapport beschrijft een *usability* analyse van Ultimview, een business intelligence webapplicatie voor het onderwijs, ontwikkeld door Topicus I&I. De bachelor eindopdracht is de meesterproef behorende bij en universitaire opleiding en is het moment om als student te bewijzen dat je de voorafgaande 4480 uur studie kunt gebruiken om meerwaarde te creëren in de praktijk. Wat mijn opdracht bijzonder maakt is dat deze zich niet per definitie binnen het traditionele beroepsveld van het Industrieel Ontwerpen bevindt: een webapplicatie is geen product in de klassieke zin van het woord. Echter, als er iets is dat voor mij als Industrieel Ontwerper centraal is komen te staan in mijn denken over producten en diensten dan is dat de gebruiker van het product. Met deze filosofie in mijn achterhoofd ben ik de wereld van de informatica ingestapt, om te bewijzen dat het werkterrein van een Industrieel Ontwerper breder is dan koffiezetapparaten, tuinstoelen en ketchupflessen. Hierbij heb ik mij uitgebreid verdiept in de wereld van mens-computer interactie en gebruiksonderzoek en dit alles heeft geleid tot het rapport dat u in uw handen heeft.

Ik heb gefascineerd kunnen kijken naar de wisselwerking tussen productontwikkeling op een ICT kantoor en het gebruik van de applicatie in de praktijk. Ik heb mogen ervaren dat een product zeer veelzijdig ingezet kan worden en dat het bestuderen van dit gebruik in de praktijk eigenlijk de enige wijze is om hier kennis over op te doen. Maar boven alles heb ik mogen ervaren hoe groot de persoonlijke invloed van een mens is op het werk dat zij doen.

Ik hoop dat dit rapport een beeld mag schetsen van de mogelijkheden voor Topicus I&I om haar applicatie Ultimview te verbeteren, maar vooral hoop ik dat dit ook aantoont dat je door met oprechte interesse te luisteren naar mensen hele waardevolle inzichten op kunt doen.

Han Slob
Juli 2013

Summary

Short before the end of 2011 the minister of education and employers in education compose a covenant stating that the CITO results of scholars must rise with 0,2 points on average before 2015. This is illustrative for a bigger trend. Schools are increasingly required to take more amenability for their (educational)results. Topicus I&I took upon themselves the challenge of developing a web-based application where financial-, personnel- and educational results from software for accounting, personnel administration and educational results are presented in clear, simple diagrams. Early 2011 a small group of people started working on a new system and in 2012 Ultimview was launched. Topicus I&I is currently looking to commercialize their product. They have plans for a redesign in which not only the graphic identity will be more distinct but also in which more attention is paid towards usability.

This is the subject of this research project, where the opinion of the users of Ultimview is of main interest. This research is aimed at analyzing the usability of Ultimview in the light of its practical application. With this the users of Ultimview have a chance to speak out to Topicus I&I about their ideas for development. The goal of this research project is to find possibilities for improving Ultimview in future development.

To accomplish this, the research strategy is divided in three parts. At first a heuristic evaluation was done to establish understanding of possible shortcomings of the product. Concurrently a digital survey was spread among users which had used Ultimview within the timeframe of one week. This survey was set up to establish an idea about the users of Ultimview and to generate input for interviews on location. These interviews are the core of this research project. In 7 interviews 11 users with various backgrounds were spoken to. These interviews dealt with the organizations in which Ultimview is being put to use, the people who are working with the application and the advantages and disadvantages of the product. The entire research project is built upon the definition of usability given by Whitney Quesenbery. She states that usability consists of five parts: effective, efficient, engaging, error tolerant and easy to learn.

The survey has, sadly, not produced a lot of useful insights because no more than 10 people (14,5%) responded to it making it not fully reliable. It did make clear that users with a background in financial- or personnel administration mainly used the dashboards operation and personnel expenses and users with a background in education mainly used the dashboard quality of education. Furthermore it showed multiple users feel Ultimview is presenting them with incomplete information. From the rest of the questions in the survey no real conclusions can be drawn. What needs to be remarked is that the survey is partly based on a more classic customer satisfaction survey. This implies that the fact that most questions score between 3.5 and 4 on a scale from 1 to 5 indicates that generally users are content with the product.

The interviews have brought insights on each of the five parts of usability as differentiated by Quesenbery. A selection of these insights are: empowering users to defined reference point (effective), adding a sum of the difference between expenses and gains at the bottom of the table in the dashboards for operation and the dashboard for personnel expenses (effective), making the dashboards for educational quality exportable to pdf, Excel or image (efficient), making it no longer required to save a filter (engaging), changing the error message that is presented upon drilling down one level too deep (error tolerant) and clearly explaining how Ultimview processes information from source software to dashboards (easy to learn). All results found in the interview have been paraphrased into user stories, functional descriptions of changes to the application that a Topicus I&I employee can take up to work on.

The fact that this research project has produced really concrete and directly applicable results is given the strategy, in which the opinion and experience of users is placed as centrally important, not surprising. This is directly the limitation of this project. Because the scope of this project is limited, given confined means, the possibilities to investigate underlying problems and trends is restricted. Those require further investigation to make clear, substantiated conclusions. The results on the effectiveness of Ultimview seem to imply that a lot of progress can be made by Topicus I&I in understanding the application in daily practice. The fact that users have trouble understanding the principle of drilldown in diagrams but also in dealing with filters to set up the right view make clear that the current interaction is workable but far from perfect. In this matter it is important for Topicus I&I to design this interaction in active conversation with the users. The main issue however is making users understand how Ultimview does what it does: How does the application deal with the imported data? How is this data synchronized with the source software? How are test results interpreted? Without this highly necessary explanation it remains uncertain for users how the presented information comes about, making them question Ultimview's reliability.

This research project has delivered a lot of concrete points for improving the usability of Ultimview and sufficient points of attention for further investigation. Designing a methodology for closely involving users in the development process would make a good follow-up of this project. In optimizing the usability of Ultimview a lot of progress has been made, a lot of improvement can be made based on this research project but, above all, it is a never-ending journey.

Samenvatting

Kort voor het einde van 2011 maken de minister van onderwijs en de werkgevers in het onderwijs een convenant op waarin ze onder andere stellen dat de CITO scores van scholieren moeten stijgen met gemiddeld 0,2 punten voor 2015. Dit is illustratief voor een grotere trend. Scholen moeten steeds meer verantwoordelijkheid gaan nemen voor hun (onderwijs)resultaten. Topicus I&I nam de uitdaging aan om een web-based systeem te ontwikkelen waarin financiële-, personele- en onderwijsprestaties van onderwijsorganisaties uit de software voor boekhouding, personeelsadministratie en onderwijsresultaten inzichtelijk gemaakt worden in simpele diagrammen. Begin 2011 startte een kleine groep mensen met werken aan dit nieuwe systeem en in 2012 werd Ultimview gelanceerd. Op dit moment wil Topicus I&I een commercialisatieslag maken. Er zijn plannen om een herontwerp te maken waarbij niet alleen de grafische identiteit van het product versterkt wordt maar er ook aandacht is voor de *usability* van de applicatie.

Dat is het onderwerp van dit onderzoek. Hierin staat de mening van de eindgebruiker centraal. Dit onderzoek is er dan ook op gericht om de *usability* van Ultimview te analyseren in het licht van het gebruik in de praktijk. Hiermee krijgen de gebruikers van Ultimview een stem in de ontwikkelpraktijk van Topicus I&I. Het doel van dit onderzoek is dan ook om verbetermogelijkheden voor Ultimview te vinden die Topicus I&I mee kan nemen in toekomstige ontwikkelingen.

Om dit te onderzoeken is dit onderzoek opgedeeld in drie delen. Allereerst is er een heuristische evaluatie uitgevoerd, zodat een beeld ontstaat van mogelijke tekortkomingen van de applicatie. Tegelijkertijd is er een digitale enquête verspreid onder de gebruikers die in het tijdsbestek van één week gebruik gemaakt hebben van Ultimview. Deze enquête was bedoeld om een beeld te krijgen van de gebruikers en om input te genereren voor interviews op locatie. Deze interviews vormen de kern van dit onderzoek. In 7 gesprekken is met 11 gebruikers van Ultimview gesproken met zeer uiteenlopende achtergronden. In deze gesprekken is ingegaan op het soort organisaties waarin Ultimview ingezet wordt, de mensen die er mee werken en de sterke en zwakke punten die men ervoer. Dit hele onderzoek is opgehangen aan de definitie van *usability* van Whitney Quesenbery. Zij deelt usability op in *effective*, *efficiënt*, *engaging*, *error tolerant* en *easy to learn*.

Uit de enquête zijn helaas niet heel veel resultaten te herleiden omdat hier niet meer dan 10 reacties (een respons van 14,5%) bereikt zijn. Hiermee is wel duidelijk geworden dat de gebruikers met een financiële of personele achtergrond voornamelijk kijken naar de dashboards exploitatie en personeelslasten en dat gebruikers met een onderwijsachtergrond hoofdzakelijk kijken in het dashboard onderwijskwaliteit. Tevens is naar voren gekomen dat er gebruikers zijn die het gevoel hebben incomplete informatie te krijgen via Ultimview. Uit de overige vragen zijn weinig echte conclusies te trekken.

Maar omdat de vragen deels gebaseerd zijn op een meer klassieke klanttevredenheidsenquête zou men kunnen stellen dat de gebruikers van Ultimview ruim tevreden zijn met het product.

In de interviews zijn veel punten naar voren gekomen op elk van de vijf onderdelen van *usability* zoals onderscheiden door Quesenbery. De grootste punten hierin zijn: het toevoegen van zelf gedefinieerde referentiepunten (*effective*), het opnemen van een sommatie van het verschil tussen lasten en baten onderin de tabel met verdichtingen (*effective*), het exporteren van overzichten uit onderwijsdashboards naar pdf, Excel of afbeelding (*efficient*), het niet langer hoeven opslaan van filterknoppen (*engaging*), het veranderen van de foutmelding die gegeven wordt als te ver doorgedrukt wordt in diagrammen (*error tolerant*) en het goed uitleggen van de bewerkingen die Ultimview doet op gegevens zodat mensen deze beter begrijpen (*easy to learn*). Alle resultaten van de interviews zijn uitgeschreven naar zogeheten *user stories*, een functionele beschrijving van een verandering aan de applicatie die een medewerker van Topicus I&I op kan pakken om te veranderen.

Dat in dit onderzoek hele concrete direct toepasbare resultaten geboekt zijn is gezien de opzet, waarin de mening van de gebruiker centraal staat, niet verwonderlijk. Hierin ligt echter ook direct de beperking. Doordat het kader van dit onderzoek, vanwege de beschikbare middelen, beperkt is gebleven is er enkel de mogelijkheid om achterliggende trends te signaleren, maar deze vereisen meer onderzoek voordat hier echt gefundeerde uitspraken over mogelijk zijn. Zo lijken de punten aangedragen voor de effectiviteit van Ultimview te impliceren dat er nog veel te winnen valt als Topicus de arbeidspraktijk beter gaat begrijpen. Dat gebruikers moeite hebben om met het principe van drilldown in diagrammen om te gaan maar ook om met de vele filters de juiste overzichten te maken duidt er op dat de huidige wijze van interactie werkbaar is, maar er ruimte is voor optimalisatie. Hierin is het belangrijk dat Topicus I&I deze vormgeeft in gesprek met de gebruikers. Het grootste punt van aandacht is echter om de gebruikers beter te laten begrijpen wat Ultimview doet: Hoe gaat Ultimview om met geïmporteerde gegevens? Hoe werkt deze synchronisatie? Hoe worden toetsresultaten geïnterpreteerd? Zonder deze broodnodige uitleg blijft het gissen voor de gebruikers hoe de informatie opgebouwd wordt wat er toe leidt dat zij de betrouwbaarheid van Ultimview in twijfel trekken.

Dit onderzoek heeft dan ook veel concrete punten opgeleverd waarmee de *usability* van Ultimview verbeterd kan worden en meer dan voldoende aandachtspunten voor nader onderzoek. Het ontwerpen van een methodiek om gebruikers nauwer te betrekken bij de productontwikkeling zou een mooi vervolg zijn op dit onderzoek. In het optimaliseren van de gebruiksvriendelijkheid van Ultimview zijn al goede stappen gezet, kan naar aanleiding van dit onderzoek op een aantal punten verbetering geboekt worden maar is vooral nog een lange weg te gaan.

Inhoudsopgave

Inleiding	7
Hoofdstuk 1: Analyse gebruikers	9
§1 Algemene kenmerken	9
§2 Gebruikersgroepen	11
Samenvatting	13
Hoofdstuk 2: Beschrijving Ultimview	15
§1 Architectuur	15
§2 Gekoppelde pakketten	18
§3 De interface	19
Samenvatting	23
Hoofdstuk 3: Onderzoeksopzet	25
§1 Definitie <i>usability</i>	25
§2 Onderzoeksstrategie	26
§3 Heuristische evaluatie	26
§4 Digitale enquête	27
§5 Interviews op locatie	28
Samenvatting	29
Hoofdstuk 4: Resultaten onderzoek	31
§1 Resultaten heuristische evaluatie	31
§2 Resultaten digitale enquête	31
§3 Resultaten interviews	33
Samenvatting	43
Hoofdstuk 5: Discussie resultaten	45
§1 Discussie heuristische evaluatie	45
§2 Discussie enquête	45
§3 Discussie interviews	46
Samenvatting	53
Conclusies en aanbevelingen	54
Conclusies	54
Aanbevelingen	55
Bibliografie	56
Bijlage A: Digitale enquête	57
Bijlage B: Interview script	70
Bijlage C: Notulen interviews	71
Bijlage D: Enquete resultaten deel 2	128
Bijlage E: Opmerkingen interviews overige	130
Bijlage F: Opmerkingen interviews rapporten	132

Inleiding

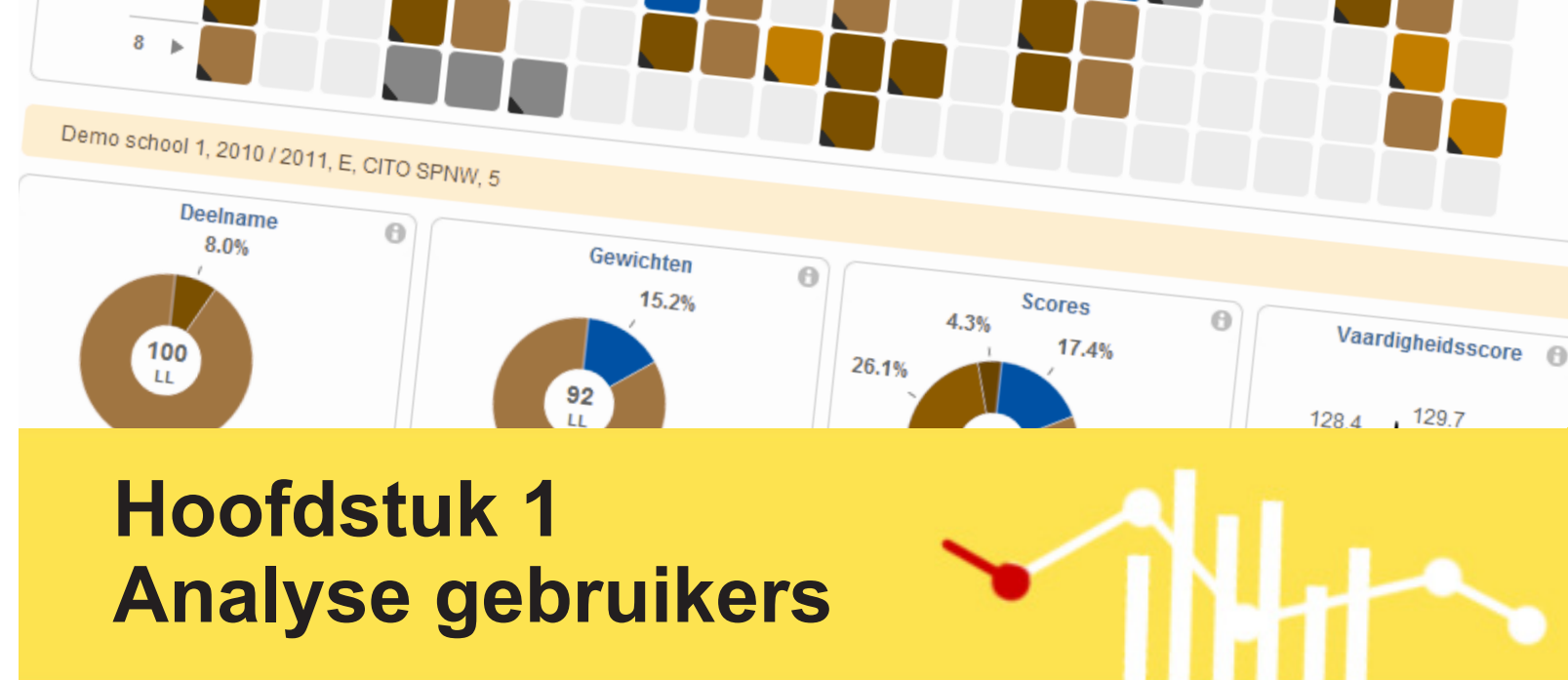
Kort voor het einde van 2011 maken de minister van onderwijs en de werkgevers in het onderwijs een convenant op waarin ze onder andere stellen dat de CITO scores van scholieren moeten stijgen met gemiddeld 0,2 punten voor 2015 . Dit is illustratief voor een grotere trend. Scholen moeten steeds meer verantwoordelijkheid gaan nemen voor hun (onderwijs)resultaten. De vraag die bij schoolleiding opkomt is: “Hoe moeten we dit monitoren?”. Bovendien reist op scholen het besef dat de middelen die zij van de overheid krijgen efficiënt besteed moeten worden. Waar wordt al het geld gespendeerd? Hoe heeft dit effect op de onderwijskwaliteit [Kulyk, 2012]?

Topicus I&I nam de uitdaging aan om een web-based systeem te ontwikkelen waarin financiële-, personele- en onderwijsprestaties van onderwijsorganisaties uit de software voor boekhouding, personeelsadministratie en onderwijsresultaten inzichtelijk gemaakt worden in simpele diagrammen. Begin 2011 startte een kleine groep mensen met werken aan dit nieuwe systeem en in 2012 werd Ultimview gelanceerd. Op dit moment is Topicus I&I druk bezig haar zaken uit te breiden. Zo worden alle gebruikers van ParnasSys, Topicus eigen leerlingvolgsysteem gebruikt door 80% van de basisscholen in Nederland, aangesloten op Ultimview. Ondertussen wordt er hard gewerkt om deze toename aan gebruikers technisch te kunnen verwerken.

Tegelijkertijd beseft Topicus I&I dat met de commercialisatie van het product de interactie tussen gebruiker en applicatie steeds belangrijker wordt omdat om meer en soms ook kritische klanten te werven een hogere kwaliteit vereist is. Er is dan ook de wens om een herontwerp te maken en hierbij, naast een nieuwe grafische uitstraling, ook de *usability* van de applicatie te verbeteren. Hierbij staat centraal of de gebruiker op een prettige manier door de grote schat aan informatie kan bladeren om uiteindelijk die informatie te vinden waarmee sturing gegeven kan worden aan zijn organisatie. Ook vraagt Topicus I&I zich af wat de ervaringen van de gebruikers in de dagelijkse praktijk met dit product zijn, omdat ze hier niet veel over horen. Het doel van dit onderzoek is dan ook het verkennen van de *usability* van Ultimview om tot een advies te komen aan Topicus I&I hoe de *usability* verbeterd kan worden. Hierin staat de mening van de gebruikers centraal.

Dit rapport beschrijft het verloop van dit onderzoek. In hoofdstuk één worden de primaire gebruikers van Ultimview bestudeerd. Er wordt gekeken wat hun kenmerken zijn en welke eisen hieruit volgen voor het ontwerp van Ultimview. Tevens wordt in kaart gebracht hoe de applicatie gebruikt wordt, zodat duidelijk is in welke context dit product bekeken moet worden. In hoofdstuk twee wordt een globale beschrijving gegeven van het systeem, zodat duidelijk is wat het product kan maar ook zodat er een globaal beeld geschetst wordt van de techniek, omdat suggesties voor verbeterpunten in dit licht beschouwd dienen te worden. In het derde hoofdstuk zal de onderzoeksstrategie bepaald worden waarmee de verbeterpunten gezocht gaan worden. Vervolgens worden de resultaten van deze strategie gepresenteerd in hoofdstuk vier om tot slot in hoofdstuk vijf stil te staan bij de betekenis van deze resultaten en om te bepalen op welke wijze Topicus I&I deze resultaten kan gebruiken om haar product te verbeteren.

Dit hele onderzoek is gefundeerd op maximalisatie van het gebruiksgemak. Het is het doel om, door middel van de gevolgde strategie, verbeteringen te vinden voor Ultimview waarmee het product nog beter aansluit op de doelen van de gebruiker. Of Topicus I&I hier geld mee kan verdienen, is van ondergeschikt belang. De belangen van de gebruikers staan voorop en zo hoort dat ook in een gebruiksvriendelijkheidsonderzoek.



Hoofdstuk 1

Analyse gebruikers

Vraag 1: Wat is het beroepsprofiel van de gebruikers van Ultimview?

De mensen die in schoolorganisaties werken en toegang hebben tot Ultimview zijn zeer divers evenals de doelen die zij binnen dit gebruik nastreven. In dit hoofdstuk zal ingegaan worden op deze mensen, de primaire gebruikers van Ultimview, en de werkzaamheden die zij uitvoeren. Allereerst zal ingegaan worden op de algemene kenmerken van de gebruikers, met name die, die voor het ontwerp van het systeem relevant zijn. Daarna zullen de diverse beroepsachtergronden beschreven worden en de daarbij horende doelen, motivatie en houding ten opzichte van het systeem.

§1 Algemene kenmerken

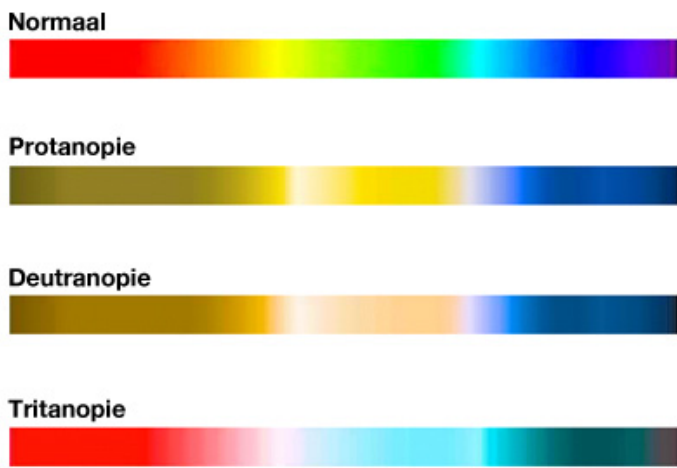
Gebruikers zijn te beschrijven aan de hand van hun kenmerken zoals leeftijd, geslacht, fysieke (on)mogelijkheden en IT-ervaring [Stone et. al., 2005]. De algemene kenmerken hiervan, zoals leeftijd en geslacht, zijn minder van belang voor het ontwerp van een webapplicatie. Hierover kan slechts opgemerkt worden dat de applicatie enkel gebruikt wordt door volwassenen, zowel mannen als vrouwen. Hieruit volgen geen eisen aan het ontwerp.

Wel kunnen gebruikers fysieke beperkingen hebben. Voor Ultimview mag er vanuit gegaan worden dat eenieder die in staat is in een onderwijsorganisatie te functioneren in het gebruik van computers ook overweg kan met Ultimview. In het ontwerp van Ultimview hoeft derhalve geen rekening gehouden te worden met specifieke fysieke beperkingen zoals slechtziendheid of fysieke handicaps. Mensen met dergelijke beperkingen zullen niet binnen een onderwijsorganisatie op een positie werken dat zij Ultimview gebruiken. Een beperking die nog wel relevant kan zijn is kleurenblindheid.

Kleurenblindheid

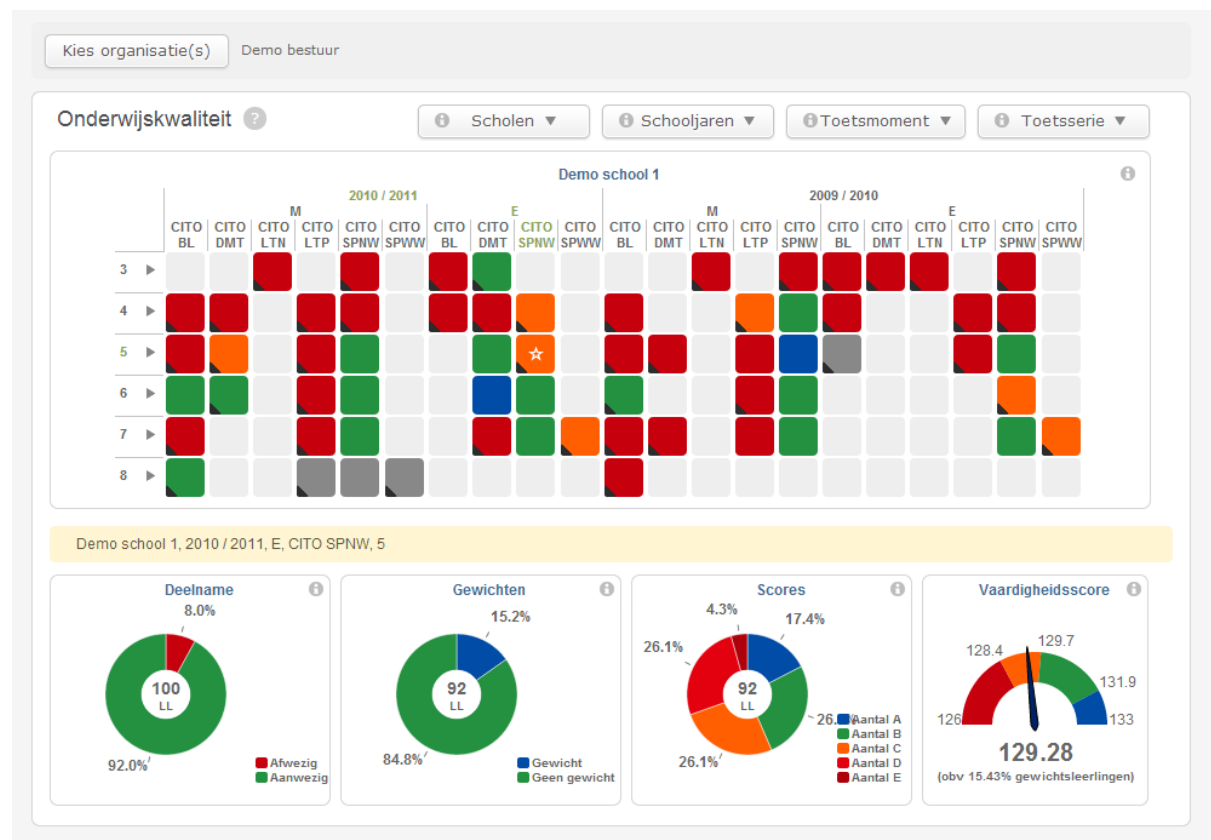
Kleurenblindheid komt veelvuldig voor in Nederland maar dit wordt lang niet overal onderkend. Naar schatting heeft 1 op de 12 mannen (±8%) en 1 op de 250 vrouwen (0,4%) een variant van kleurenblindheid. Dat betekent dat zo'n 700.000 mensen een vorm van kleurenblindheid hebben

(Oudenampsen & Flikweert, 2010). Er worden drie vormen onderscheiden: protanopie, deutanopie en tritanopie. Het overgrote merendeel hiervan (99,9%) heeft protanopie of

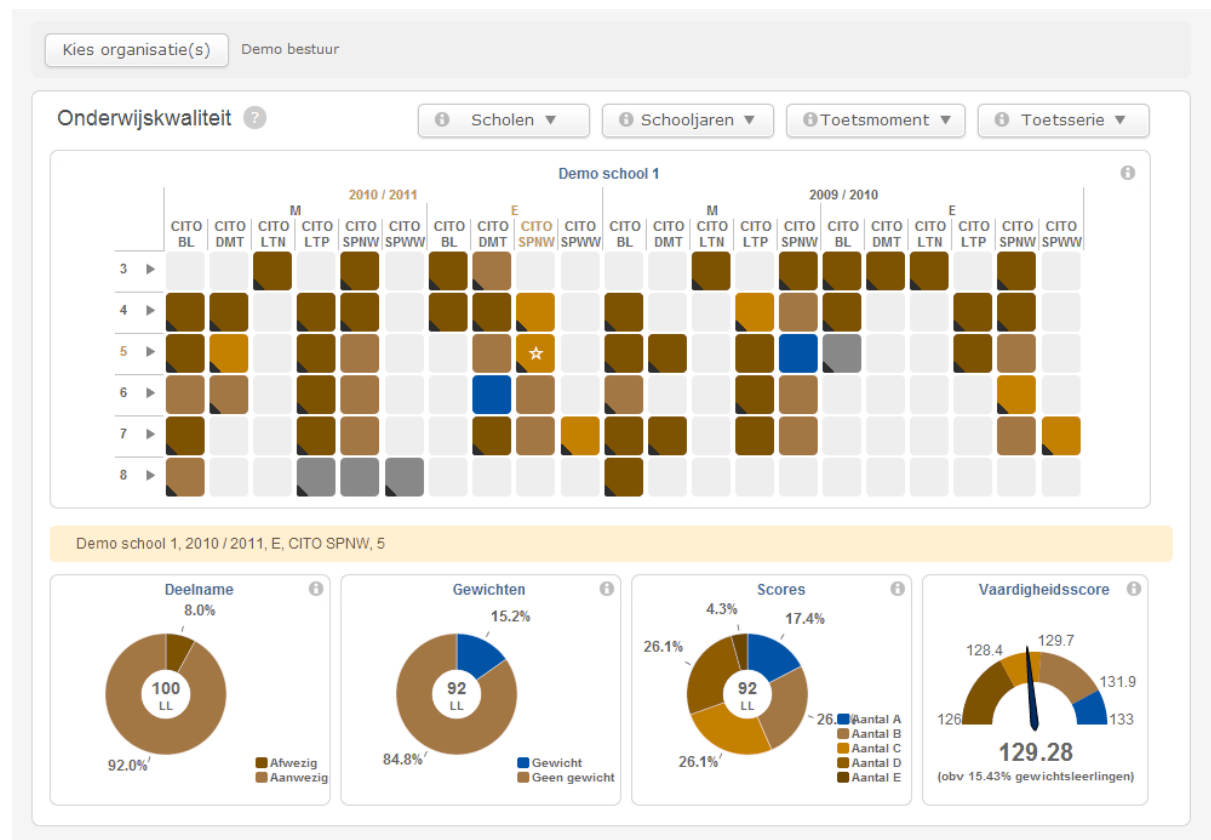


Figuur 1.1: Kleurenspectra van niet-kleurenblinden en kleurenblinden

deutanopie, wat inhoudt dat het onderscheid tussen rood en groen moeilijker wordt zo niet helemaal wegvalt. Slechts een heel klein deel (0,1%) heeft tritanopie, waarbij het onderscheid tussen geel en



Figuur 1.2: Dashboard onderwijskwaliteit voor niet-kleurenblinden (boven) en mensen met deutanopie (onder)



blauw vervaagt. Een overzicht van de kleurenspectra van kleurenblinden afgezet tegen dat van niet-kleurenblinden is te zien in figuur 1.1.

Om een interface ook leesbaar en interpreteerbaar te maken voor kleurenblinden zijn er een aantal richtlijnen die men kan volgen. In Nederland is er bijvoorbeeld een gestandaardiseerde norm voor kleurgebruik waar ontwerpers zich op kunnen baseren, de NPR 7022-norm van het NEN-instituut (NEderlandse Norm). Ook het inbouwen van redundantie tussen kleur- en vormgebruik draagt veel bij aan de mogelijkheid voor kleurenblinden om goed gebruik te maken van een interface. Ter illustratie is in figuur 1.2 het onderwijskwaliteit-dashboard weergegeven zoals het voor niet-kleurenblinden te zien is naast hoe dit voor een gebruiker met de meest voorkomende vorm van kleurenblindheid, deutanopie, te zien is. Om dit te bereiken is gebruik gemaakt van de kleurenomzetter van www.vischeck.com.

§2 Gebruikersgroepen

Een belangrijk aspect in het beschrijven van de gebruikers van een product of systeem is hun motivatie voor het gebruik hiervan. Ultimview is een meezijdig product binnen een onderwijsorganisatie en kent derhalve meerdere typen gebruikers. Grofweg is dit, naar aanleiding van de verschillende doelen die zij binnen hun werkzaamheden met het product hebben, in te delen in vier groepen welke hierna één voor één behandeld worden. Deze indeling is gebaseerd op gesprekken met medewerkers van Topicus I&I. Binnen deze groepen zijn er mensen te vinden die binnenscholen, dus bij een school, en bovenscholen, dus voor meerdere scholen tegelijkertijd, hun werk uitvoeren. Tevens is er vaak overlap tussen beroepsgroepen. Zo kunnen directeuren tegelijkertijd onderwijskwaliteitsmedewerker zijn, maar ook komt het veelvuldig voor dat men de beschreven functies op bestuurlijk niveau heeft, dus hoog in de organisatiehiërarchie.

Directeuren

Directeuren zijn binnen onderwijsorganisaties integraal eindverantwoordelijk voor de diverse aspecten van hun school. Op basis van managementinformatie geven zij leiding of sturing aan onderwijsorganisaties, in de breedste zin van het woord. Deze sturingsinformatie genereren ze deels zelf, maar wordt hen ook aangeleverd. Hierin speelt Ultimview een rol.

Voor hen is Ultimview een middel om op een laagdrempelige manier zeer complete informatie te krijgen op financieel, personeel of onderwijskundig vlak. Momenteel zijn nog niet veel directeuren binnen onderwijsorganisaties aangesloten op Ultimview en de directeuren die binnen hun eigen organisatie al wel aangesloten zijn maken hierbij nog niet zeer uitgebreid gebruik van de financiële en personele kant. Dit komt voornamelijk doordat door directeuren van scholen de financiële en personele kant nog niet als belangrijk beschouwd wordt. Voor veel directeuren is goed onderwijs de hoogste prioriteit. Velen hebben zelf ook een achtergrond als onderwijzer en geld was er altijd wel in overvloed. Echter, door teruglopende overheidsbijdragen en een verandering

in de managementcultuur rijst wel het bewustzijn dat dergelijke kennis ook op directioneel niveau van belang is [Topicus, 2011]. Vanuit bovenschoolse kantoren wordt dit wel actief gepromoot en steeds meer directeuren tonen dan ook belangstelling voor de wereld van begrotingen en grootboekrekeningen. Hierin worden zij begeleid door de financiële experts binnen hun organisaties. Voor de meeste directeuren is de financiële en personele kant nog te specialistisch, zij hebben hierbij begeleiding nodig. De onderwijskundige kant ligt vaker beter in lijn met hun achtergrond en hier maken directeuren ook veel vaker zelfstandig gebruik van. Voor directeuren is Ultimview een middel om sturingsinformatie te genereren binnen hun school, doordat Ultimview snel inzichtelijk maakt waar scholen afwijken van hun begroting en hoe de onderwijskwaliteit ervoor staat.

Personele administratie / Planning & Control

Medewerkers op de Personeel&Organisatie-afdeling (ook wel: Planning & Control) zijn verantwoordelijk voor de formatie op scholen. De uitdaging voor hen is om op basis van de leerlingpopulatie de juiste medewerkers in te zetten. Hier spelen meerdere uitdagingen, waarbij die van de bekostiging het meest in lijn ligt met de mogelijkheden van Ultimview. Waar scholen denken in termen van schooljaren, omdat dit de momenten zijn dat leerlingen in- en uitstromen, worden zij door de overheid bekostigd op basis van kalenderjaren. Voor deze bekostiging wordt als peildatum 1 oktober van het jaar daarvoor gebruikt [Rijksoverheid, 2010]. Dit houdt in dat bij een groei van het aantal leerlingen in september de bekostiging pas meegroeit in januari het jaar daarop, even zo voor krimp in september. Hierdoor is het voor scholen een uitdaging hun formatie aan te passen en te bekostigen, ruim voordat hier in de overheidsfinanciering iets van te merken is. Voor hen is Ultimview een middel om te onderzoeken wat de financiële ruimte is. Tevens kan men binnen Ultimview duidelijk vinden wat de huidige formatie is of welke wijzigingen zijn opgetreden ten opzichte van de begroting: wie is er in dienst, wat voor type aanstelling heeft deze persoon, wat kost de huidige formatie et cetera. Voor personeelsadministratieafdelingen en –kantoren is Ultimview ook vaak een middel om hun werk inzichtelijk te maken naar directieleden en bestuurders van scholen toe, zonder dat zij zich in het salarisadministratiepakket hoeven te verdiepen.

Voor P&O-medewerkers is Ultimview een middel om de formatie en de daaraan verbonden kosten inzichtelijk te maken, zowel naar zichzelf als naar anderen binnen de onderwijsorganisatie.

Financiële administratie

Medewerkers van de financiële administratie die Ultimview gebruiken zijn veelal financieel portefeuillehouders. Dit houdt in dat zij niet zozeer uitvoerend als wel controlerend zijn. Zij zijn verantwoordelijk voor de financiële gezondheid van de organisatie waar zij werkzaam zijn. Hierbij kan gedacht worden aan het opstellen van een begroting, het controleren van de realisatie van deze begroting, het opstellen en controleren van

de jaarrekening en het adviseren in belangrijke kwesties die te maken hebben met de financiering van een school waarbij, logischerwijs, de formatie een grote rol speelt. Zij gebruiken Ultimview als middel om begroting en realisatie naast elkaar te leggen en zodra er afwijkingen gesignaleerd worden te onderzoeken waar deze vandaan komen. Hierbij bladeren zij veelvuldig door meerdere overzichten, op zoek naar de oorzaak van een resultaat. Hierbij gaat het er dus om, om de financiële realisatie van de scholen te controleren en eventuele afwijkingen te bespreken met de verantwoordelijken op die school. Deze afwijkingen kunnen te maken hebben met het niet volgen van financieel beleid maar ook simpelweg met het verkeerd inboeken van rekeningen. Tevens kunnen zij Ultimview gebruiken om overzichten te genereren voor anderen in de onderwijsorganisatie, zoals directeuren, of verantwoording af te leggen aan de onderwijsinspectie of de raad van toezicht van hun school.

Voor financieel portefeuillehouders is Ultimview een middel om de realisatie van een school te controleren en hierover inlichtingen in te winnen als er voor hen onverklaarbare afwijkingen in zitten en om te rapporteren naar derden aan wie zij verantwoording schuldig zijn.

Onderwijskwaliteitsmedewerker

Onderwijskwaliteitsmedewerkers zijn belast met het bewaken van de onderwijskwaliteit op de scholen van een organisatie. Voor Ultimview zijn enkel de onderwijskwaliteitsmedewerkers in het primair onderwijs van belang, omdat de dashboards van Ultimview op het gebied van onderwijskwaliteit allen toegespitst zijn op het primair onderwijs. Zij zijn vaak verantwoordelijk voor het schrijven, uitvoeren en controleren van beleid op onderwijsgebied, scholing van onderwijs (ondersteunend) personeel en leerlingenzorg. Voor hen is het belangrijk om inzicht te hebben in de onderwijsopbrengsten op scholen, uitgedrukt in de toetsen die door de onderwijsinspectie als meetmomenten gebruikt worden. Hierbij valt de denken aan toetsen begrijpend lezen, rekenen en wiskunde of de CITO eindtoets. De scores van leerlingen op een dergelijke toets worden gemiddeld over een groep, gecorrigeerd voor het aantal leerlingen met en

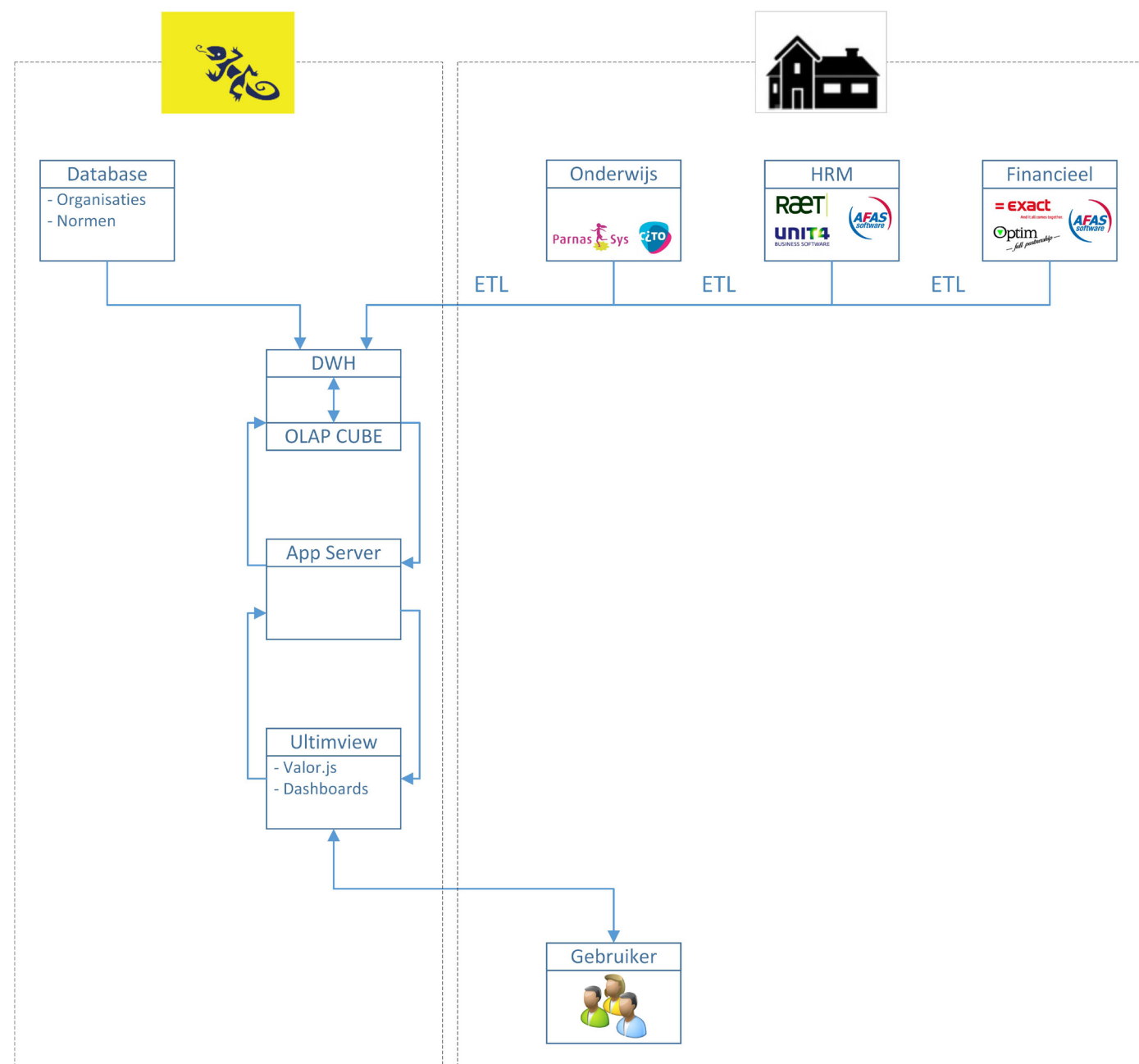
leerlinggewicht [Rijksoverheid, 2006] en afgezet tegen het landelijk gemiddelde en dit heet de vaardigheidsscore. Hieruit valt op de maken hoe het niveau van die groep leerlingen is op dat onderdeel van toetsing. Hierbij worden door de inspectie vier niveaus onderscheiden: Onvoldoende, de gevarenzone (kan snel onvoldoende worden), voldoende en uitstekend. Scholen mogen niet op te veel punten en niet te vaak achter elkaar onvoldoende of in de gevarenzone presteren: dit leidt tot verscherpt toezicht van de inspectie, gedwongen veranderingen of in het uiterste geval sluiting van de school.

Voor onderwijskwaliteitsmedewerkers is Ultimview de opvolger van het Early Warning System (EWS) uitgegeven door de Besturenraad, een adviesorgaan voor het onderwijs [Besturenraad, 2012]. Door toetsresultaten te presenteren aan de hand van de behaalde vaardigheidsscore van de leerlingen in een groep maakt Ultimview het mogelijk om door de ogen van de inspectie naar de eigen onderwijsorganisatie te kijken. Hierdoor is snel zichtbaar welke scholen, groepen leerlingen en toetsmomenten in de ogen van de inspectie onvoldoende zouden zijn. Als in Ultimview geconstateerd wordt dat er slecht gescoord wordt ergens binnen de organisatie is dit vaak aanleiding voor een kwaliteitsgesprek met de directeur van de betreffende basisschool of de docent van de betreffende groep leerlingen. Hierbij gaat het er om oorzaken voor deze lage score te bepalen (waarbij dit ook gewoon een tegenvallend resultaat kan zijn zonder verdere betekenis) en te bepalen of en in welke vorm actie nodig is om onderwijs van voldoende niveau te waarborgen. Maar ook is het mogelijk om in Ultimview scholen te vinden die consequent goed presteren. Hier kan men in gesprek op zoek naar succesfactoren die zwakkere scholen kunnen gebruiken ter lering. Tevens wordt Ultimview gebruikt om periodieke kwaliteitsgesprekken voor te bereiden en men wil dit graag gaan gebruiken in de rapportage naar de raad van toezicht van de onderwijsorganisatie.

Voor onderwijskwaliteitsmedewerkers is Ultimview een middel om de prestaties van de groepen leerlingen binnen de onderwijsorganisatie inzichtelijk te maken afgezet tegen de inspectienormen zodat de kwaliteit van onderwijs gewaarborgd blijft.

Samenvatting

In dit hoofdstuk zijn de verschillende gebruikers van Ultimview belicht. Hierbij is aandacht geweest voor de fysieke kenmerken die, op kleurenblindheid na, geen verdere eisen aan het ontwerp stellen. Vervolgens zijn de vier verschillende beroepsgroepen, te weten directeuren, P&O medewerkers, financieel portefeuillehouders en onderwijskwaliteitsmedewerkers. Hierbij is beschreven hoe de financiële en personele beroepsgroepen Ultimview gebruiken om inzicht te genereren in de resultaten van hun organisatie uitgezet tegen de begroting. De onderwijskwaliteitsmedewerkers en basisschooldirecteuren gebruiken Ultimview om inzicht te krijgen in de onderwijsopbrengsten uitgezet tegen de inspectienormen. In het volgende hoofdstuk zal uitbreider ingegaan worden op de mogelijkheden die Ultimview hier momenteel voor heeft en hoe deze (technisch) gerealiseerd zijn.



Figuur 2.1: Block diagram architectuur Ultimview

Hoofdstuk 2 Beschrijving Ultimview

Vraag 2: Hoe zit Ultimview in elkaar?

Ultimview is de applicatie die Topicus I&I heeft ontwikkeld. In dit hoofdstuk wordt dit systeem beschreven. Hierbij wordt als richtlijn aangehouden om de applicatie zo te beschrijven als nuttig is binnen het kader van deze opdracht. Allereerst wordt de globale systeemarchitectuur beschreven. Van daaruit wordt kort stilgestaan bij de pakketten waar een koppeling mee gerealiseerd is en er wordt afgesloten met een beschrijving van de user interface. Leidend in dit hoofdstuk is dat er niet diep op de technologie ingegaan wordt maar dat een beschrijving van de applicatie voor de eindgebruiker centraal staat.

§1 Architectuur

Ultimview is een applicatie waarmee informatie bekeken kan worden uit andere programma's. Ultimview maakt heldere overzichten, grafieken en diagrammen van de financiële-, personele- en onderwijsinformatie van een school of organisatie. De applicatie is niet bedoeld om bewerkingen in deze informatie uit te voeren maar om, doordat alles inzichtelijk wordt, sturingsinformatie te genereren voor medewerkers binnen een school. Gebruikers benaderen Ultimview met hun browser, Topicus verzorgt hosting en beheer. Hiermee is Ultimview een SaaS-product: Software as a Service, er op gericht gebruikers zo min mogelijk te belasten door al het onderhoud als leverancier te verzorgen en gebruikers toegang op afstand te geven.

De architectuur van Ultimview wordt beschreven met een basaal blockdiagram, zoals weergegeven in figuur 2.1. De architectuur bevat een aantal onderdelen. Van boven naar beneden is dit ook de globale volgorde waarin de informatie bij de gebruiker uitkomt. Deze verschillende onderdelen worden hierna chronologisch behandeld vanuit de betekenis die deze voor de gebruiker hebben.

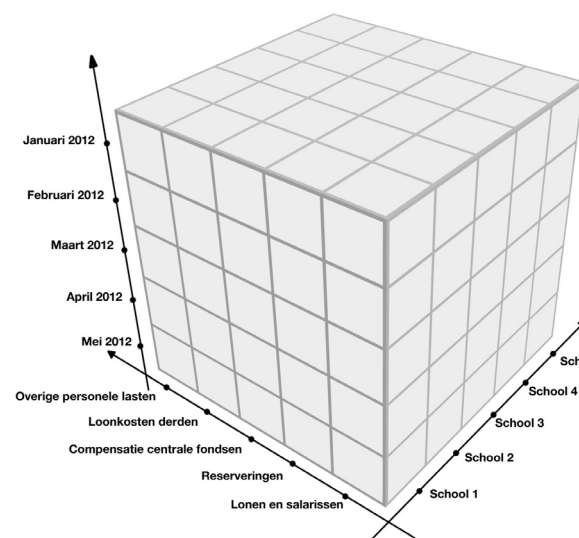
Bronsystemen

De bronsystemen staan voor de verschillende programma's die een organisatie kan gebruiken van waaruit informatie geïmporteerd wordt. Deze systemen

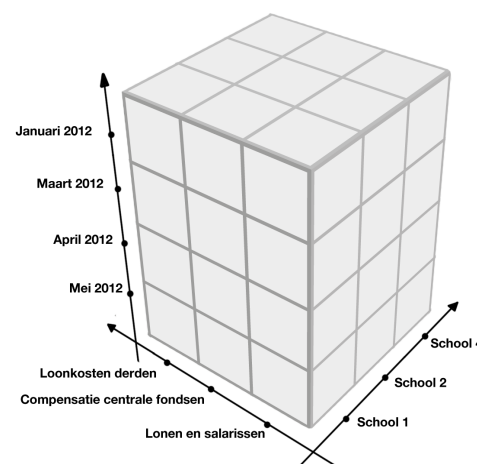
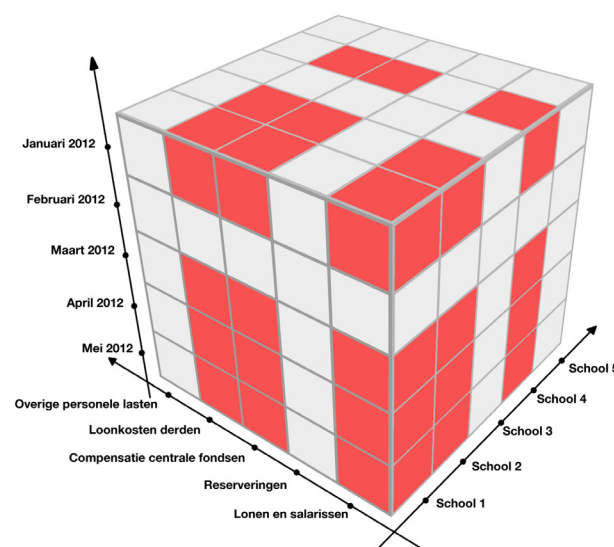
hebben elk hun eigen nut binnen de organisatie. De financiële informatie komt uit het boekhoudprogramma van de school, waarin de financiële administratie gedaan wordt. Er bestaat momenteel een protocol om een koppeling te maken tussen Ultimview en Exact Financials, Exact Globe, Optim of AFAS. De personele informatie komt uit de HRM software van de school waarin men de personele administratie doet. Er bestaat momenteel een protocol om een koppeling te maken tussen Ultimview en Unit4 P&S, Raet of AFAS. De onderwijsinformatie tot slot komt uit het leerlingvolgsysteem van de school, waarin zaken omtrent toetsresultaten, instroom, doorstroom en uitstroom worden geregistreerd. Er bestaat een protocol voor ParnasSys en CITO Dult. In paragraaf 2 wordt in meer detail op deze koppeling ingegaan.

Ultimview database

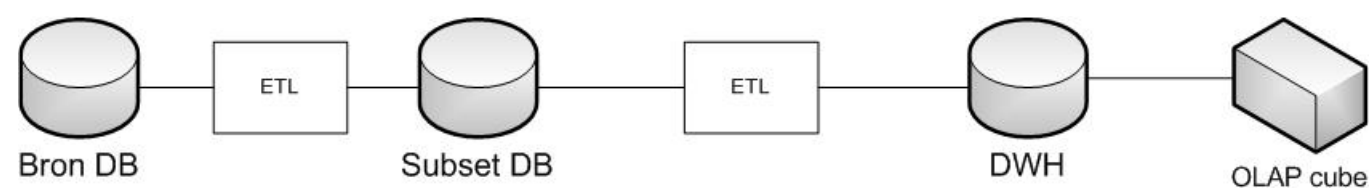
De database in dit schema is een database waarin Topicus I&I informatie opslaat over de organisaties die zij als klant heeft. Hierin staat bijvoorbeeld de organisatiestructuur van een school opgeslagen. Aan de hand van deze informatie wordt bepaald tot welke informatie uit het Data Warehouse een gebruiker toegang heeft vanuit Ultimview. Tevens staan de inspectienormen voor het onderwijs hierin en worden zo nodig geüpdate. Deze normen zijn opgenomen om gebruikers te helpen



Figuur 2.3:
OLAP Cube van exploitatie



Figuur 2.4:
OLAP Cube dicing



Figuur 2.2: Informatiestroom van
brondatabase naar OLAP Cube

informatie uit de bronsystemen van context te voorzien; Het is bijvoorbeeld fijn om te weten wat de solvabiliteit van een organisatie is, maar om deze in perspectief te plaatsen is een richtlijn voor wat deze minimaal moet zijn opgenomen in deze database zodat de gebruiker deze weergegeven ziet.

Het Data Warehouse en de OLAP Cube

Deze server bestaat eigenlijk twee belangrijke delen. Het eerste onderdeel is het *Data Warehouse* (DWH) waar alle informatie samenkomt. De *OLAP Cube* is van waaruit de informatie opgevraagd kan worden door de applicatie Ultimview. Voordat de informatie uit de bronsystemen en in de database opgeslagen wordt, worden er een aantal transformatiestappen doorlopen die weergegeven staan in figuur 2.2. Deze cyclus wordt automatisch periodiek doorlopen zodat altijd de vrijwel de meest recente informatie beschikbaar is. Dit alles gebeurt volautomatisch.

Allereerst wordt een *subset* (een deel) van de brongegevens via een ETL (*Extract, Transform, Load*) bewerking geëxtraheerd uit het bronsysteem (het systeem waar de school haar administratie in bijhoudt) en tijdelijk in een *subset database* gezet. Vervolgens worden deze gegevens via een tweede ETL bewerking getransformeerd naar een uniforme, hiërarchische structuur om in het *Data Warehouse* opgeslagen te worden. Hier staan de gegevens klaar om verwerkt te worden in de zogeheten *OLAP Cubes*. Hierin worden gegevens in een 3-dimensionaal model verwerkt, zoals bijvoorbeeld in figuur 2.3.

Deze *cubes* bevatten informatie in meer dan twee dimensies. In het voorbeeld van figuur 2.3 staat bijvoorbeeld de lasten verdeeld over scholen verdeeld over een aantal maanden weergegeven. Ieder klein kubusje staat voor een bedrag in euro dat bij die post hoort. Deze informatie kan gefilterd worden om overzichten te creëren. Dit gebeurt door bewerkingen op de *cube*. De mogelijkheden met de *cube* zijn bepalend voor de mogelijkheden en onmogelijkheden van Ultimview. De *cube* kan op vijf verschillende manieren gemanipuleerd worden [Dubler & Wilcox, 2002]:

1. Slicing (snijden): Het bekijken van een deel van de verzameling door ergens een lijn te trekken van waaraf informatie wegvalt (een deel van de kubus 'afsnijden'). Bijvoorbeeld enkel school 1 en 2 bekijken.

2. Dicing: Het bekijken van een deel van de verzameling door delen van de informatie weg te nemen (enkele kleine kubusjes pakken en samen een nieuwe opbouwen). Bijvoorbeeld alleen school 1, 3 en 4 bekijken voor slechts de lonen en salarissen en loonkosten derden zoals in figuur 2.4.

3. Drill-down of -up: Het bekijken van een dieper-of hogergelegen niveau van detail. Bijvoorbeeld in plaats van naar maanden naar dagen kijken (*drilldown*) of naar jaren (*drill-up*).

4. Roll-up: Het uitvoeren van berekeningen zoals sommaties of vermenigvuldigingen. Bijvoorbeeld kijken naar de solvabiliteit: eigenvermogen gedeeld door totale balans.

5. Pivoting: Het roteren van het gezichtspunt van waaruit de *OLAP cube* bekeken wordt. Bijvoorbeeld de waarden van posten uitgezet tegen de maanden veranderen in de waarden van posten uitgezet tegen scholen.

De server

De applicatieserver is waar de applicatie 'staat'. Deze server bevat alle pagina's (HTML en CSS) en scripts (javascript) die samen de Ultimview vormen. Als de gebruiker naar www.ultimview.nl surft worden deze pagina's en scripts ingeladen in de browser van de gebruiker en vormen samen de applicatie. Het laden van deze pagina's van de applicatieserver naar de computer van de gebruiker vormt de initiële opstarttijd van de applicatie.

Ultimview

Als alle pagina's en scripts door de webbrowser van de gebruiker zijn opgehaald vormen zij samen Ultimview. Deze applicatie bestaat uit een aantal onderdelen waarvan de dashboards het belangrijkste zijn. Als de gebruiker een dashboard opent, worden de gegevens die hier voor nodig zijn opgehaald uit de *cube*. Het javascript Valor.js verwerkt deze gegevens uit de *cube* vervolgens tot interpreteerbare diagrammen en tabellen. De interface van Ultimview is het onderwerp van paragraaf 3.

§2 Gekoppelde pakketten

Naast de door Topicus I&I geprogrammeerde software maakt Ultimview gebruik van informatie uit softwarepakketten die de schoolorganisatie zelf gebruikt voor haar financiële-, personele- en onderwijsadministratie. De bewerking van de gegevens vindt plaats in deze pakketten. Ultimview leest deze informatie alleen uit en vormt het om naar een uniforme structuur om het te presenteren aan de gebruiker. Ultimview verzamelt dus de informatie op een centraal punt om deze op nieuwe manieren inzichtelijk te maken.

Financieel

Op dit moment is er een koppeling gerealiseerd met Exact Financials, Exact Globe Next, Optim en AFAS. De gegevens uit deze pakketten worden gevat in een uniforme hiërarchische structuur voor Ultimview. Om de boekhouding van iedere klant aan te kunnen sluiten op Ultimview wordt er bij iedere klant opnieuw een nieuw ETL (Extract, Transform, Load) proces geschreven zodat het binnen de juiste structuur gevangen wordt. Hierbij worden twee hiërarchieën onderscheiden: de balans en een overzicht van baten en lasten elk tot drie niveaus diep. Dit is gebaseerd op het door de Rijksoverheid in 2012 opgestelde EFJ model [Rijksoverheid, 2011]. De waarde van deze subposten is bekend in de tijd. Hiermee worden de grootboekrekeningen van een organisatie inzichtelijk gemaakt in Ultimview en wordt de mogelijkheid geboden hier snel en makkelijk in te bladeren als men op zoek is naar informatie. Hierbij worden alle uitgaven uitgezet tegen de hiervoor begrote bedragen, zodat afwijkingen van de begroting gesignaleerd en onderzocht kunnen worden.

Personeel

Op dit moment is een koppeling gerealiseerd met Unit4 personeel en salarissen, Raet en AFAS. Hierbij wordt naar verschillende waarden gekeken: de loonkosten, het aantal FTE's, de salarisschalen (LB, LC, LD en LF) allen zowel begroot als gerealiseerd in de tijd. Ook voor deze pakketten moet er bij iedere nieuwe klant een nieuw ETL proces geschreven worden, zodat de juiste informatie uit deze pakketten geladen wordt. Hiermee worden de personele uitgaven inzichtelijk gemaakt zodat men snel en makkelijk kan bladeren door verzuimkosten, detacheringen en overheidssubsidies.

Onderwijsadministratie

Op dit moment is er een koppeling gerealiseerd met Topicus eigen ParnasSys en Dult van het CITO. Hierbij wordt naar verschillende waarden gekeken: het aantal leerlingen (ook verdeeld in hun leeftijd en het gewicht [Rijksoverheid, 2006] dat zij van het ministerie van OCW krijgen), de CITO toetsscores van deze leerlingen afgezet tegen de inspectienormen en de resultaten uit op vragenlijsten gebaseerde kwaliteitsanalyses. Omdat ParnasSys van Topicus is, hoeft hier niet voor iedere nieuwe instelling een nieuw ETL geschreven te worden. Hiermee wordt snel inzichtelijk gemaakt hoe bepaalde toetsen gemaakt zijn door groepen leerlingen in relatie tot de door de onderwijsinspectie gestelde normen.

§3 De interface

De user interface beslaat een aantal aspecten. De gebruiker moet eerst in zijn webbrowser naar het webadres van Ultimview surfen (www.ultimview.nl). Hier komt hij terecht op de landing page waar eerst enkel de inlogknop te zien is rechtsbovenin. Als de gebruiker ingelogd is ziet hij dezelfde landing page maar dan met knoppen in de menubalk om naar de verschillende onderdelen van het systeem te komen. Een schermafbeelding van een *landingpage* is te zien in figuur 2.5. De navigatiebalk bovenin bevat een aantal knoppen: de landing page (start), een dropdown menu met alle beschikbare dashboards, een knop die leidt naar een pagina waar rapportages gemaakt worden, de log-off knop, een knop naar een pagina om e-mailadres en wachtwoord te wijzigen, een berichtenpagina en een koppeling naar het systeem Proudcrowd waar gebruikers vragen, wensen en problemen kunnen doorgeven. Dit alles staat weergegeven in het *State Transition Diagram* (STD) in figuur 2.6.

De informatie die ingeladen wordt vanuit de bronsystemen en de database van Topicus wordt aan de gebruiker gepresenteerd in de zogeheten dashboards. Dit beslaat het belangrijkste deel van de user interface en is het aandachtspunt van dit project. In de volgende secties zullen deze verschillende dashboards één voor één besproken worden.

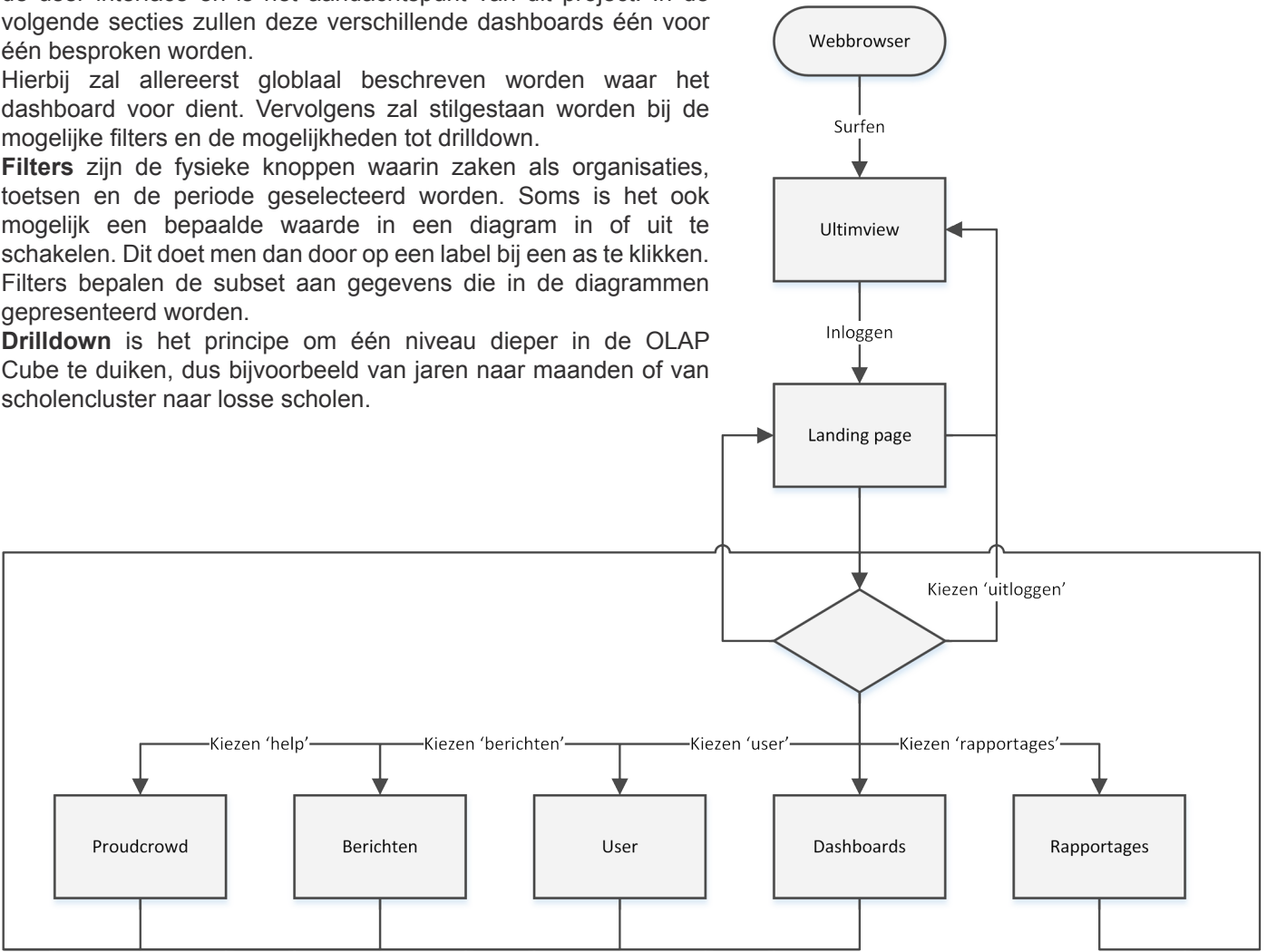
Hierbij zal allereerst globaal beschreven worden waar het dashboard voor dient. Vervolgens zal stilgestaan worden bij de mogelijke filters en de mogelijkheden tot drilldown.

Filters zijn de fysieke knoppen waarin zaken als organisaties, toetsen en de periode geselecteerd worden. Soms is het ook mogelijk een bepaalde waarde in een diagram in of uit te schakelen. Dit doet men dan door op een label bij een as te klikken. Filters bepalen de subset aan gegevens die in de diagrammen gepresenteerd worden.

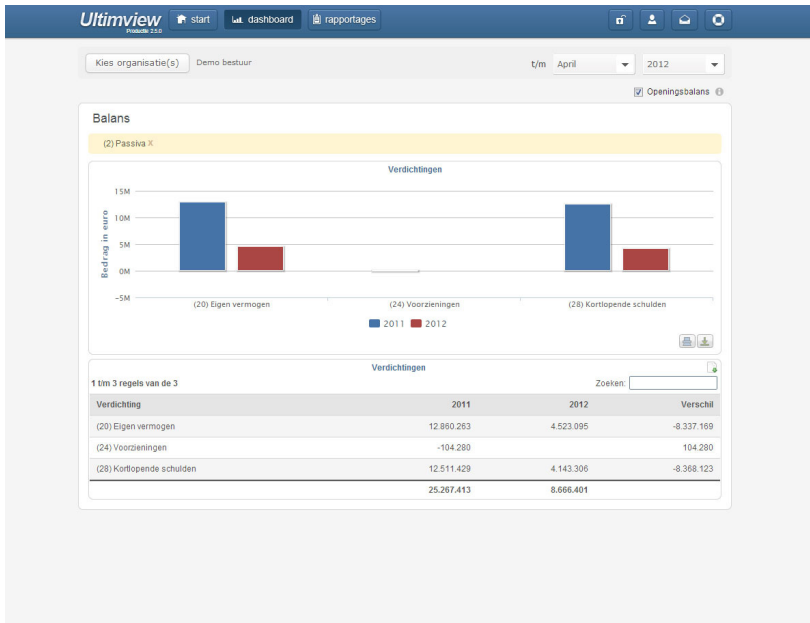
Drilldown is het principe om één niveau dieper in de OLAP Cube te duiken, dus bijvoorbeeld van jaren naar maanden of van scholencluster naar losse scholen.



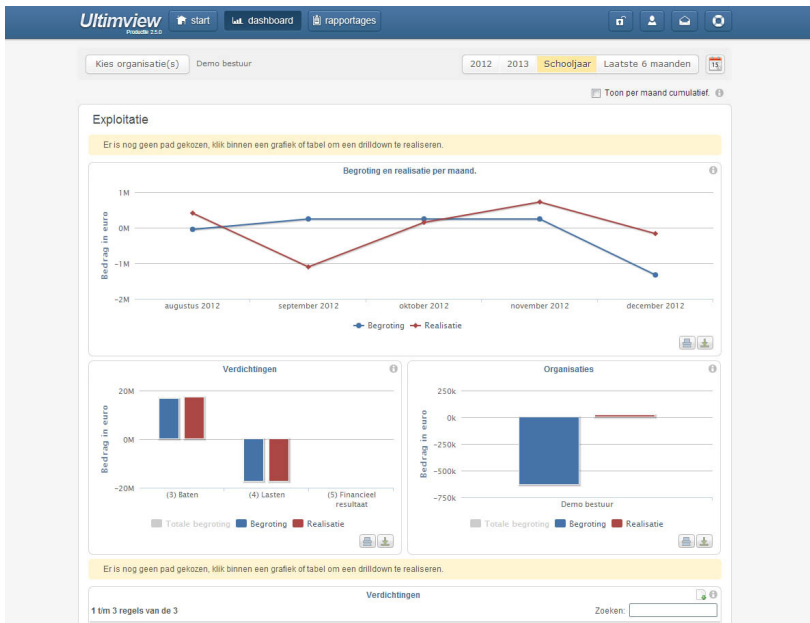
Figuur 2.5: Landing page Ultimview



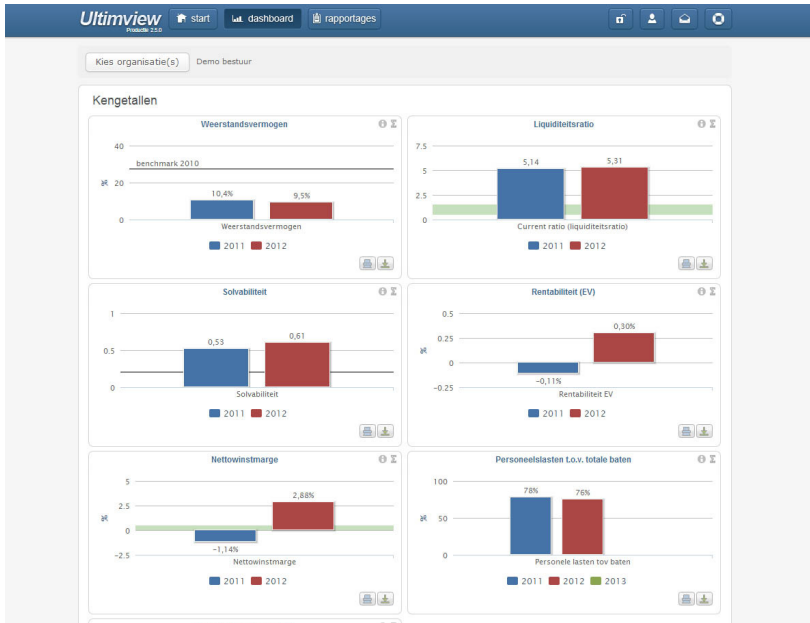
Figuur 2.6: State Transition Diagram (STD) van de navigatie



Figuur 2.7: Dashboard balans



Figuur 2.8: Dashboard exploitatie



Figuur 2.9: Dashboard kengetallen

Balans

Dit dashboard toont de balans van de organisatie, dus een overzicht van activa en passiva in de EFJ hiërarchie. De sommatie van een post wordt met een staafdiagram weergegeven. Onderin zijn de mutaties uit de boekhouding te zien.

Met de **filters** van dit dashboard zijn de organisaties te filteren en kan een moment in de tijd gekozen worden tot op welk punt de balans bekeken wordt.

Door middel van **drilldown** kan dieper in de EFJ hiërarchie gekeken worden tot op mutatiniveau.

Exploitatie

Dit dashboard toont de begroting en het resultaat van de geselecteerde organisatie in de EFJ hiërarchie tot op mutatiniveau. De trend wordt met en lijndiagram weergegeven, de sommatie van een post wordt met een staafdiagram weergegeven. Onderin zijn de mutaties uit de boekhouding te zien.

Met de **filters** van dit dashboard zijn de organisaties te filteren en kan de periode gekozen worden waarbinnen de balans en het resultaat beschouwd wordt.

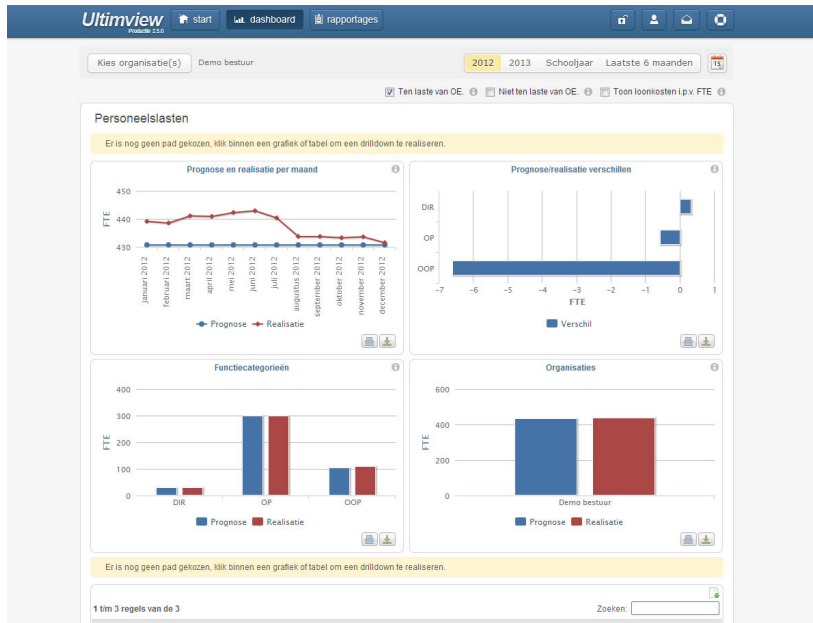
Door middel van **drilldown** kan een specifieke maand bekeken worden en kan door de lasten en baten gebladerd worden door de EFJ hiërarchie tot op mutatiniveau.

Kengetallen

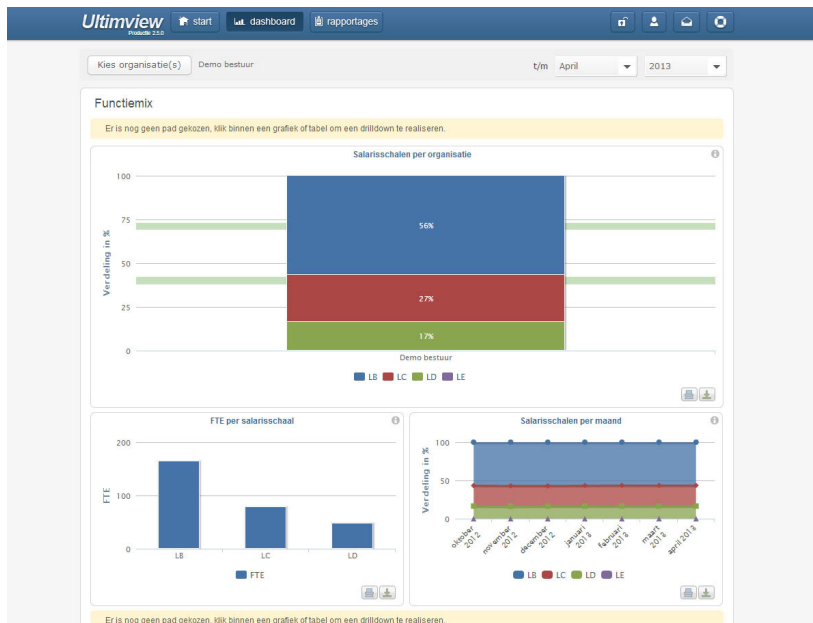
Dit dashboard toont een aantal kengetallen van de financiële en personele organisatie: het weerstandsvermogen, de liquiditeitsratio, de solvabiliteit, de rentabiliteit van het eigen vermogen, de nettowinstmarge, de personeelslasten ten opzichte van de totale baten en de personeelslasten per FTE. Waar mogelijk worden ook de door de inspectie gehanteerde- of door de gebruiker gespecificeerde normen opgenomen in de diagrammen.

Met de **filters** van dit dashboard zijn de organisaties te filteren en door op de aslabels te klikken kan bij sommige diagrammen een jaar uitgeschakeld worden.

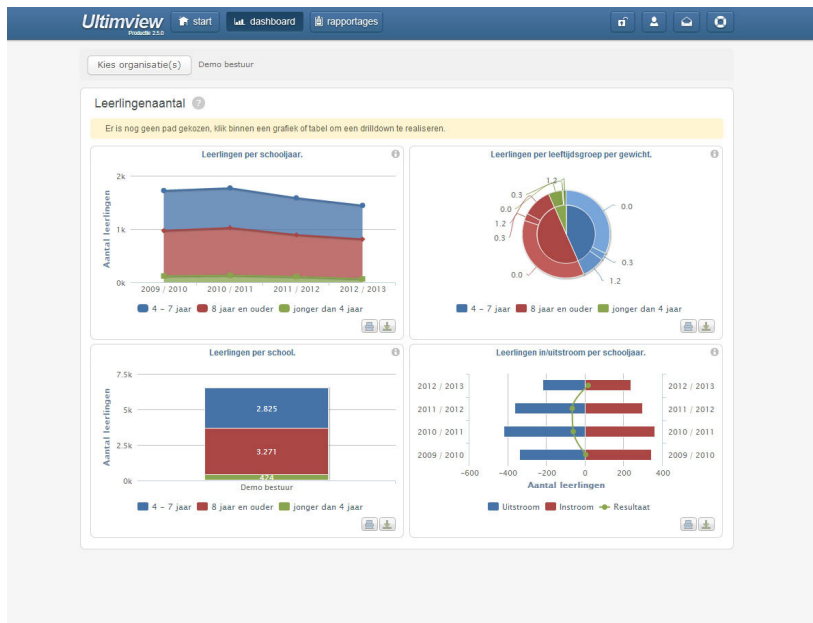
Drilldown is in dit dashboard niet mogelijk.



Figuur 2.10: Dashboard personeelslasten



Figuur 2.11: Dashboard functiemix



Figuur 2.12: Dashboard leerlingenaantal

Personeelslasten

Dit dashboard toont de prognose en de realisatie van de personeelslasten van de organisatie uitgesplitst naar het type functie: directie, onderwijspersoneel, onderwijsondersteunend personeel.

Met de **filters** van dit dashboard zijn de organisaties te filteren, kan de periode gekozen worden waarbinnen de functiemix bekeken wordt, kan aangegeven worden of het wel- of niet ten laste is van de organisatorische eenheid en kan aangegeven worden of gekeken wordt in euro's of in FTE.

Door middel van **drilldown** kan een specifieke maand, een personele categorie of een specifieke school bekeken worden.

Functiemix

Dit dashboard toont de mix tussen personeel in LB, LC, LD en LE salarisschalen en hun kosten in FTE. Ook wordt door middel van lijnen aangegeven wat de richtlijnen zijn van de overheid voor de functiemix. Als scholen hier aan voldoen krijgen ze extra geld.

Met de **filters** van dit dashboard zijn de organisaties te filteren en kan de periode gekozen worden waarbinnen gekeken wordt. Ook kan zichtbaarheid van een functiecategorie aan of uitgezet worden.

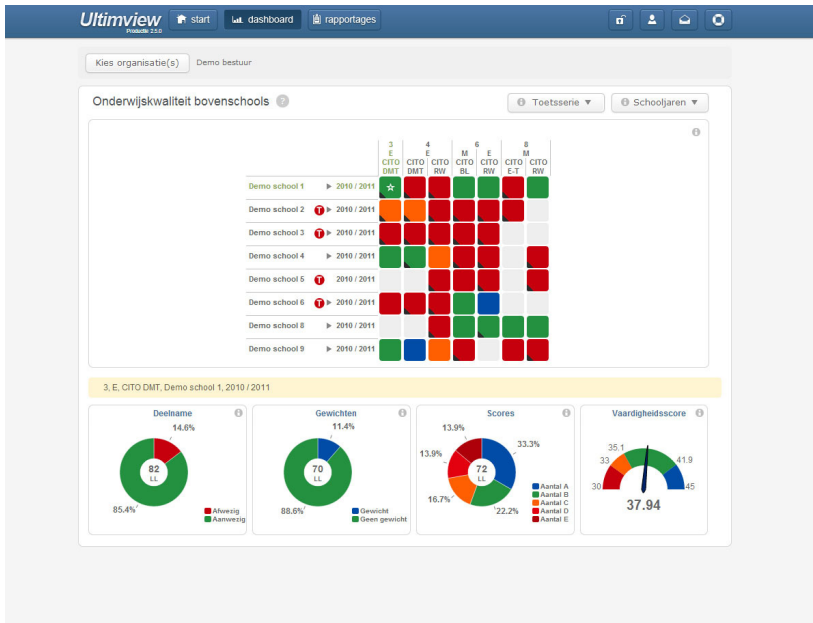
Door middel van **drilldown** kan van organisatie-naar schoolniveau doorgedrongen worden en kunnen de mutaties van een school of functiecategorie geladen worden.

Leerlingenaantal

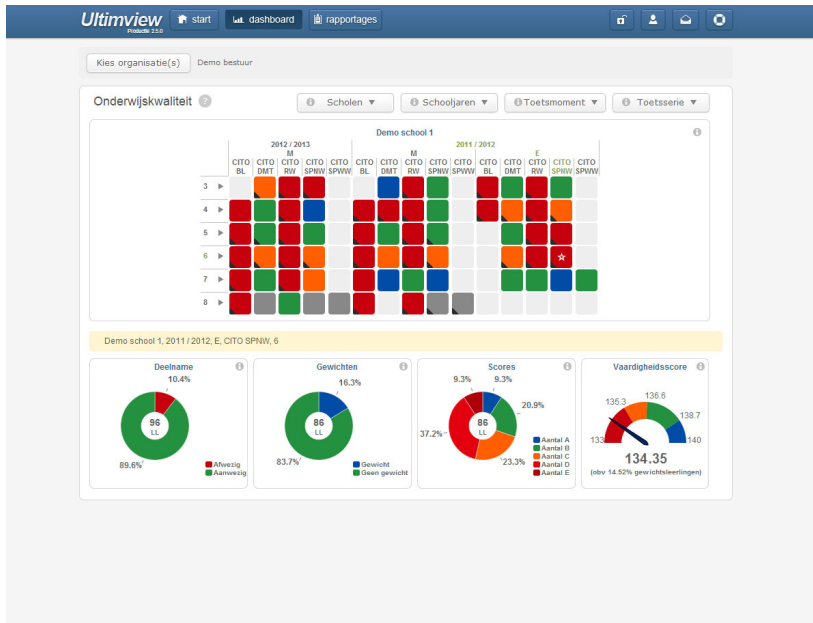
Dit dashboard toont het leerlingenaantal en de verdeling van leerlingen over leeftijdscategorieën en gewichten.

Met de **filters** van dit dashboard zijn de organisaties te filteren die bekeken worden. Ook kan de zichtbaarheid van de instroom, de uitstroom, het resultaat of een bepaalde leeftijdscategorie's aan- of uitgezet worden.

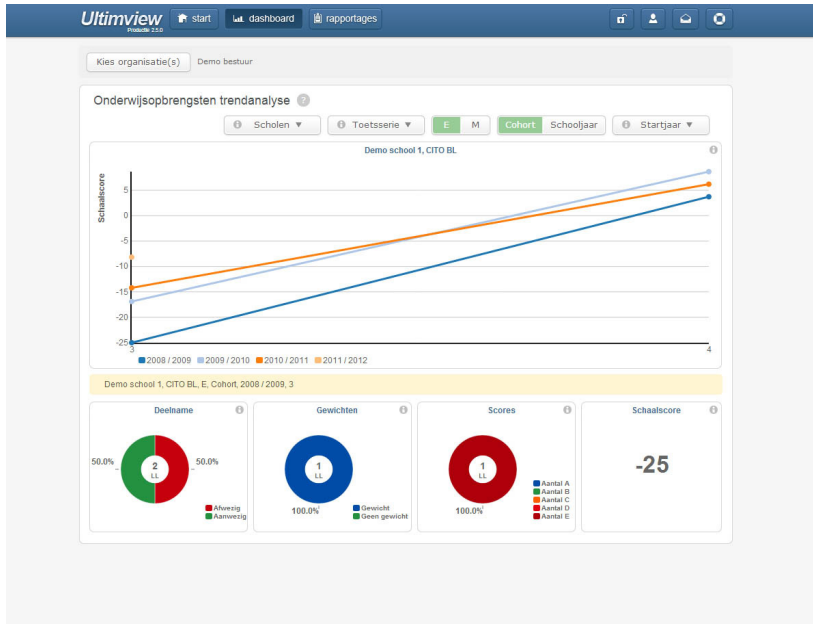
Door middel van **drilldown** kan van organisatieniveau tot schoolniveau doorgedrongen worden. Ook kan ingezoomd worden op een bepaald jaar.



Figuur 2.13: Dashboard onderwijskwaliteit bovenschools



Figuur 2.14: Dashboard onderwijskwaliteit



Figuur 2.15: Dashboard trendanalyse

Onderwijskwaliteit bovenschools

Dit dashboard toont alle toetsen die van belang zijn voor de inspectie, ook wel de meetmomenten genoemd. De rode pictogrammetjes achter een schoolnaam geven aan dat deze school door de inspectie als een zwakke school zal worden bestempeld. Ook kan ingezoomd worden op één specifieke toets. De details hiervan komen dan in de onderste figuren. Hier is dan deelname, gewichtverdeling van leerlingen, scoreverdeling van leerlingen en een gemiddelde vaardigheidsscore te zien.

Met de **filters** van dit dashboard zijn de organisaties, schooljaren en toetsseries te filteren die bekeken worden.

Drilldown is hier niet verder mogelijk.

Onderwijskwaliteit

Dit dashboard toont de toetsscores van leerlingen van verschillende jaren binnen één school onderling vergeleken. De resultaten van leerlingen worden afgezet tegen de inspectienorm om te bepalen hoe een een klas er voor staat. Als een toets geselecteerd wordt toont het de deelname aan deze toets, gewichtsverdeling van leerlingen en de scoreverdeling van leerlingen.

Met de **filters** van dit dashboard zijn de organisaties, schooljaren, toetsmomenten (midden of eind) en toetsseries te filteren die bekeken worden.

Drilldown is hier niet verder mogelijk.

Onderwijsopbrengsten trendanalyse

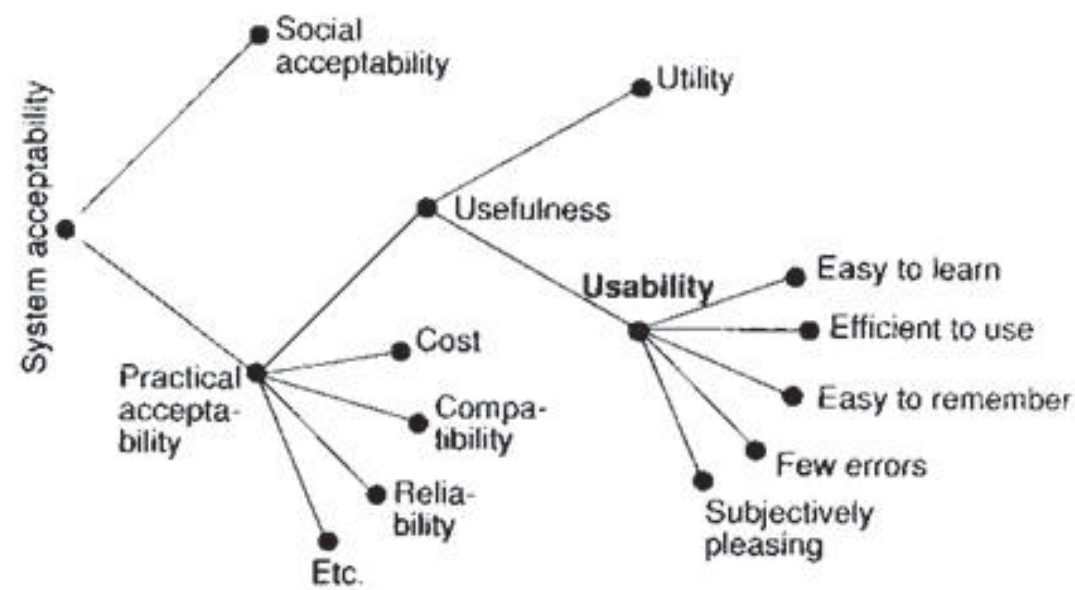
Dit dashboard toont de ontwikkeling van een cohort of groep leerlingen over de jaren dat ze op een school zitten aan de hand van toetsresultaten. Er wordt dus een lijn getrokken die de schaalscore van een cohort of groep uitzet langs de groepen (groep 4, groep 5) die dit cohort of deze groep doorloopt. Ook kan van toetsmomenten de deelname, gewichtsverdeling van leerlingen en de scoreverdeling ingezien worden door op een toets te klikken.

Met de **filters** van dit dashboard zijn de organisaties, start-schooljaren van de leerlingen, toetsmomenten (midden of eind) en toetsseries te filteren die bekeken worden. Ook kan door op een as-label te klikken slechts één gekozen jaar getoond worden, dan ook inclusief inspectienorm.

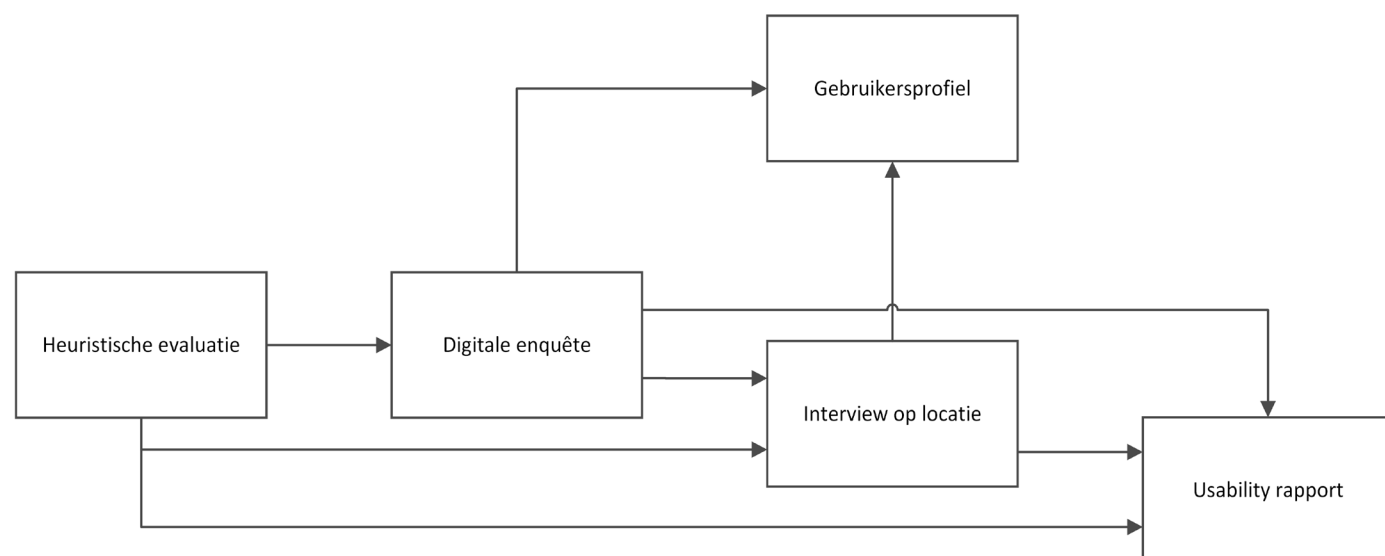
Drilldown is in dit dashboard niet mogelijk.

Samenvatting

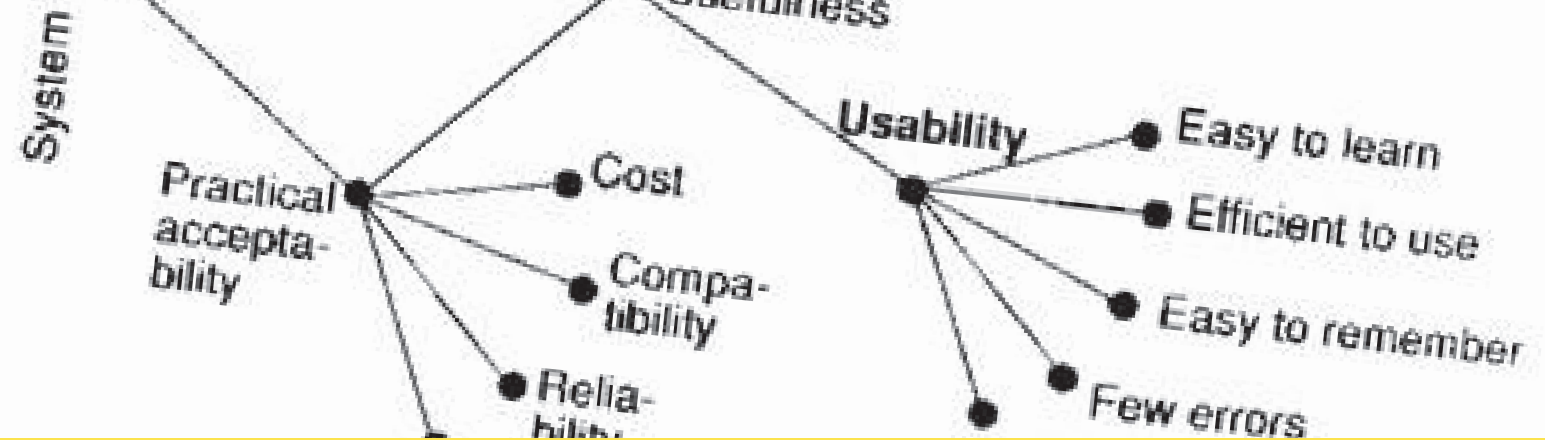
Ultimview is hierboven beschreven op een redelijk abstract niveau. Er is niet ingegaan op de dieper gelegen technische details, waar nodig zal dit later in dit verslag naar voren komen. Allereerst is beschreven hoe de informatie uit de financiële, personele en onderwijskundige bronsystemen via meerdere ETL transformaties in het Data WareHouse terecht komt vanwaar het via de OLAP Cube naar de gebruiker verstuurd kan worden. Vervolgens is er ingegaan op de wijze waarop de gebruiker via dashboards deze informatie kan benaderen. Alle dashboards zijn kort beschreven: balans, exploitatie, kengetallen, personeelslasten, functiemix, leerlingaantallen, vragenlijst integraal, onderwijskwaliteit bovenschools, onderwijskwaliteit en onderwijsopbrengsten trendanalyse. Nu zowel de gebruikers als het systeem beschreven zijn zal in het volgende hoofdstuk aandacht zijn voor de usability analyse die met deze gebruikers voor dit systeem uitgevoerd zijn.



Figuur 3.1: System acceptability volgens Nielsen [Nielsen, 1993]



Figuur 3.2: Onderzoeksstrategie



Hoofdstuk 3 Onderzoeksopzet

Vraag 3: Hoe kan de usability van Ultimview onderzocht worden?

In de vorige twee hoofdstukken zijn achtereenvolgens de gebruikers en het systeem Ultimview beschreven. In dit hoofdstuk is er aandacht voor de opzet om usability informatie van Ultimview te vergaren. Hiertoe zal allereerst kort stilgestaan worden bij een geschikte definitie van usability voor het beeld dat Topicus hiervan heeft om vervolgens de onderzoeksaanpak te beschrijven. Alle onderdelen van deze aanpak zullen vervolgens één voor één kort benoemd worden.

§1 Definitie *usability*

Om richting te geven aan een onderzoek naar de usability van Ultimview voor Topicus is het belangrijk eerst te begrijpen wat dit (voor hen) is. *Usability* of gebruiksvriendelijkheid is de afgelopen decennia veelvuldig gedefinieerd. Deze verschillende definities lijken sterk op elkaar maar verschillen in de nuance. Eén van de meest gebruikte definities komt uit een ISO (Internationale organisatie voor standaardisatie) norm, te weten ISO 9241:11. Deze stelt, vertaald naar het Nederlands: “(*Usability* is) de mate waarin een product kan worden gebruikt door bepaalde gebruikers om bepaalde doelen te bereiken met effectiviteit, efficiëntie en tevredenheid in een gespecificeerde gebruikscontext.” Hoewel dit een veelgebruikte norm is, is deze niet ideaal voor dit onderzoek. Voor Topicus is bijvoorbeeld de leerbaarheid van de applicatie erg belangrijk, welke niet zeer specifiek in deze definitie terugkomt.

Een andere veelgebruikte definitie is die van Jakob Nielsen [Nielsen, 1993]. Nielsen stelt dat *usability* een onderdeel is van een model dat systeemacceptatie beschrijft (zie figuur 3.1) en dat *usability* uit vijf factoren bestaat. Deze zijn, vertaald naar het Nederlands: makkelijk te leren, efficiënt in gebruik, makkelijk te onthouden, weinig fouten en subjectief welgevalen.

Er is echter nog een derde definitie die in het kader van deze opdracht aandacht verdient. Waar in het model van Nielsen *usability* een onderdeel is van *usefulness* (bruikbaarheid) net zoals *utility* (nut) valt in het beeld dat

Topicus heeft van *usability* het ervaren nut ook onder deze noemer. Hoewel dit een kwestie is van definitie is het model van de 5 E's van Whitney Quesenberry [Quesenberry, 2001] hiervoor geschikter. Zij onderscheidt vijf aspecten:

1. **Effective (effectief):** Hoe compleet en nauwkeurig worden de doelen van de gebruiker bereikt?
2. **Efficient (efficiënt):** Hoe snel kan dit werk volbracht worden?
3. **Engaging (betrekkend):** Hoe goed wordt de gebruiker in de interactie betrokken en hoe plezierig en bevredigend is het systeem in gebruik?
4. **Error tolerant (tolerant voor fouten):** Hoe goed voorkomt het product fouten door de gebruiker en -kan het de gebruiker helpen om gemaakte fouten te herstellen?
5. **Easy to learn (makkelijk te leren):** Hoe goed ondersteunt het product zowel het initiële leerproces als ook continue leren gedurende de complete levenscyclus van productgebruik?

Het nut (de *utility*) valt hierbij onder effectiviteit, te weten of de doelen bereikt worden. Deze definitie van *usability* zal dan ook in het verdere onderzoek gehanteerd worden. Hierbij is het belangrijk op te merken dat deze definitie niet strikt gehanteerd wordt, maar eerder beschouwd moet worden als een kapstok om het onderzoek aan op te hangen.

§2 Onderzoeksstrategie

Vanuit de definitie van *usability* middels het model van de 5 E's kan de onderzoeksstrategie bepaald worden. Deze strategie is gebouwd op twee pijlers: de notie dat voorafgaand aan dit onderzoek geen kennis aanwezig was met betrekking tot de applicatie (hoe werkt het, waarom zijn dingen zoals ze zijn, hoe wordt het gebruikt) en de wens vanuit Topicus I&I om de gebruikers van Ultimview een stem te geven zodat hun ervaringen gehoord worden. De gehele onderzoeksstrategie is weergegeven in figuur 3.2.

Om *usability* te onderzoeken met de eindgebruikers van Ultimview zijn er meerdere mogelijkheden. Een meer klassieke *usability*-test zou ongeschikt zijn, omdat de eindgebruikers al te ervaren zijn met de applicatie. Hoewel deze methode met mensen die het product nog niet gebruiken wel veel waardevolle inzichten zou kunnen genereren, is er gezien de beschikbare middelen voor gekozen enkel onderzoek te doen met de huidige gebruikers. Met het verwerken van hun ervaringen kan al een goede eerste verbeterstap gemaakt worden. Daarom is er gekozen voor een semigestructureerd interview, waarin ruimte is voor variatie tussen de verschillende participanten maar met grofweg dezelfde onderwerpen. Hiermee krijgen de gebruikers de mogelijkheid om verbetermogelijkheden aan te dragen, zonder dat zij hierin door de vorm van het onderzoek zeer beperkt worden in hun mogelijke antwoorden.

Het is echter belangrijk deze interviews onderbouwd in te gaan, zodat duidelijk is in welke richting verbetermogelijkheden gezocht zouden kunnen worden. Er zijn verschillende middelen voorhanden die behulpzaam kunnen zijn in de voorbereiding. Enerzijds kan de literatuur richtlijnen voor interface ontwerp geven waartegen Ultimview afgezet kan worden. Anderzijds kunnen de gebruikers voorafgaand aan de interviews gevraagd worden om input. Tot slot is de mening van werknemers van Topicus I&I nuttig omdat zij de meeste ervaringen hebben met het product. Echter, omdat het doel van dit onderzoek er in ligt om met de blik van een buitenstaander de mening van gebruikers boven tafel te halen moet de mening van werknemers van Topicus I&I kritisch beschouwd worden. Derhalve maakt hun kennis geen onderdeel uit van de onderzoeksstrategie. Omdat het ene onderzoek input kan genereren voor het volgende en dat een combinatie van methoden meer kennis genereert [Stone et. al., 2005] [Nielsen, 1993], is een strategie gekozen bestaande uit meerdere onderdelen. Om vanuit de theorie naar de interface te kijken is een heuristische evaluatie opgenomen in het onderzoek. Om de gebruikers voorafgaand aan de diepgaande interviews aandachtspunten te laten aandragen is een digitale enquête opgenomen. De enquête geeft bovendien ook meer informatie over de gebruikers. De verschillende onderdelen van deze strategie en waarom hiervoor gekozen is wordt in de volgende paragrafen toegelicht.

§3 Heuristische evaluatie

Om vanuit de theorie naar Ultimview te kijken is een heuristische evaluatie een

goede mogelijkheid. Het is een veelgebruikte methode waarbij een *usability* expert optreedt als evaluator van het systeem [Nielsen & Molich, 1990]. Hierbij wordt het systeem beoordeeld aan de hand van een lijst met vuistregels voor usability design, ook wel heuristieken genoemd. De meest gebruikte heuristieken zijn de tien heuristieken voor *usability* van Jakob Nielsen [Nielsen, 1993], opgenomen in kader 3.1, en deze zullen ook in dit onderzoek gebruikt worden.

Doelstelling

De heuristische evaluatie dient hoofdzakelijk om aandachtspunten te genereren als input voor de interviews met de gebruikers. Overtredingen van de heuristieken zijn een aanwijzing voor *usability* problemen. De resultaten uit de heuristische evaluatie zijn dan ook punten waar in de interviews naar gevraagd kan worden. Echter, het niet volgen van richtlijnen, want dat is wat de heuristieken uiteindelijk zijn, hoeft niet perse te betekenen dat de gebruiker dit ook als probleem ervaart. Immers, in de theorie is er geen verschil tussen theorie en praktijk. In de praktijk is dit er wel. De resultaten moeten dan ook geverifieerd worden aan de hand van de interviews. Verbetermogelijkheden gevonden in de heuristische evaluatie maar niet in de interviews worden daarmee in principe irrelevant.

Evaluator(en)

Omdat een *usability* expert bij een heuristische evaluatie optreedt als evaluator van het systeem heeft dit als voordeel dat snel en goedkoop een aantal problemen naar voren komen. Het nadeel is dat dit lang niet altijd compleet is. Eén evaluator brengt naar verwachting slechts 35% van de problemen boven water. Dit neemt snel toe met het aantal evaluatoren [Nielsen en Molich, 1990]. Ook blijft natuurlijk het probleem dat een usability expert met een hele andere blik kijkt dan een gebruiker, en daardoor problemen ziet die de gebruiker niet ervaart of juist andersom [Stone et. al., 2005]. Binnen dit onderzoek dient de heuristische evaluatie echter om niet onvoorbereid de interviews in te gaan, dus compleetheid is niet essentieel. Het is een middel voor de interviewer om zichzelf voor te bereiden. Daarmee is het voor de uitkomsten van dit onderzoek geoorloofd dat de auteur van dit rapport, die zowel evaluator als interviewer is, wel kennis heeft van *usability* literatuur maar mogelijkerwijs niet door mag gaan voor expert. Dit heeft echter wel tot gevolg dat de methodiek van deze evaluatie aandacht verdient.

Takenoverzicht

Omdat de *usability* expert in deze evaluatie mogelijk geen expert is in de strikte zin van het woord, zoals in de vorige sectie is aangetoond, is het belangrijk dat de methode van evaluatie hierin ondersteunt. Daarom is de heuristische evaluatie uitgevoerd aan de hand van een checklist, te weten 'a system checklist for heuristic evaluation' ontwikkeld door de Xerox corporation [Pierotti, 1995]. Hierbij werd voor elke van de tien heuristieken van Nielen [Nielsen, 1993] een aantal vragen beantwoord. Zo volgt voor elke heuristiek de overtredingen. Deze overtredingen kunnen vervolgens gegroepeerd worden en door daarna

Kader 3.1: De tien heuristieken van Nielsen [Nielsen, 1993]

- 1. Zichtbaarheid van de systeemstatus:** Het systeem moet de gebruiker permanent geïnformeerd houden wat er gebeurt, door gepaste feedback binnen een redelijke tijd.
- 2. Overeenkomst tussen het systeem en de echte wereld:** Het systeem moet de taal van de gebruiker spreken met woorden, zinnen en concepten die de gebruiker kent, in plaats van systeemgeoriënteerde termen. Gebruik standaarden uit de echte wereld, toon informatie in een natuurlijke en logische volgorde.
- 3. Vrijheid en controle van de gebruiker:** Gebruikers kiezen vaak per ongeluk een verkeerde systeemfunctie en hebben een helder gemarkeerde 'nooduitgang' nodig om de ongewenste staat van het systeem te verlaten zonder daar een uitgebreid aantal stappen voor te doorlopen. Ondersteun ongedaan maken en opnieuw doen.
- 4. Consistentie en standaarden:** Gebruikers moeten zich niet hoeven afvragen of woorden, situaties of handelingen hetzelfde betekenen. Volg standaarden van het platform.
- 5. Foutpreventie:** Beter nog dan goede foutberichten is een weldoordacht ontwerp dat voorkomt dat fouten überhaupt optreden. Verwijder foutgevoelige systeemtoestanden dan wel controleer ze en geef gebruikers een bevestigingsoptie voordat ze overgaan tot actie.
- 6. Herkenning in plaats van herinnering:** Minimaliseer de belasting op het geheugen van de gebruiker door objecten, handelingen en opties zichtbaar te maken. De gebruiker zou informatie niet hoeven te onthouden van het ene deel van het systeem naar het volgende. Gebruiksaanwijzingen van het systeem moeten zichtbaar of makkelijk opvraagbaar zijn waar nodig.
- 7. Flexibiliteit en efficiëntie in gebruik:** Versnellers – niet zichtbaar voor de onervaren gebruikers – kunnen vaak de interactie van de ervaren gebruikers versnellen zodat het systeem voor beide geschikt is. Laat gebruikers vaak uitgevoerde handelingen verpersoonlijken.
- 8. Esthetisch en minimaal ontwerp:** Het systeem zou geen informatie moeten bevatten die irrelevant of zelden nodig is. Elk beetje extra informatie strijdt met de rest van de informatie om aandacht.
- 9. Help gebruikers fouten herkennen, diagnosticeren en verhelpen:** Foutberichten moeten gepresenteerd worden in een taal die gebruikers ook begrijpen (geen codes) door het probleem te specificeren en waar mogelijk een oplossing te suggereren.
- 10. Help en documentatie:** Ook al is het beter als het systeem zonder documentatie gebruikt kan worden, kan het nodig zijn om dit te verstrekken. Dergelijke informatie moet makkelijk te doorzoeken zijn en zich richten op de taken van de gebruiker, door concrete stappen op te sommen en niet te uitgebreid te zijn.

te zoeken naar de gemene deler van de overtredingen kunnen deze van daaruit verwerkt worden tot stellingen met betrekking tot de *usabilty* van Ultimview. Deze stellingen worden daarna geverifieerd in de interviews.

§4 Digitale enquête

Na de heuristische analyse is een digitale enquête verspreid. Deze paragraaf beschrijft achtereenvolgens het doel van de enquête, het type gegevens dat verzameld wordt, het onderwerp van de enquête, de respondenten waar de enquête onder verspreid is, de taken die de respondenten uitvoeren en de verspreidingsmethode.

Doelstelling

Het doel van de enquête is tweeledig; allereerst dient de enquête om meer inzicht te krijgen in de gebruikers van Ultimview. Zaken als hun beroep, opleidingsachtergrond en IT-ervaring worden onderzocht. Ten tweede wordt onderzocht wat de respondenten vinden van Ultimview. Deze gegevens dienen als aandachtspunten voor een gedetailleerder *usability* onderzoek op locatie.

Typen gegevens

De gegevens zijn voornamelijk kwantitatief van aard. Door gesloten vragen te stellen waarbij respondenten stellingen scoren op een Likert schaal van 1 tot 5 worden verschillende *usability* aspecten kwantitatief geanalyseerd. Wel is er voor respondenten de gelegenheid commentaar toe te voegen zodat waardevolle kwalitatieve informatie ook

gegeven kan worden. Daarnaast worden er statistieken verzameld over de gebruikers.

Onderwerp van evaluatie

Het onderwerp van evaluatie is Ultimview. Het perspectief van de digitale enquête is systeembreed, maar met een focus op de dashboards. Er wordt niet ingegaan op specifieke pagina's of knoppen, maar gevraagd om meningen die over het hele systeem gaan.

Respondenten

De beoogde respondenten zijn werkzaam in een onderwijsorganisatie. De doelgroep bevat dan ook de eindgebruikers van Ultimview. Bij voorkeur wordt er naar gestreefd een gelijkmatig verdeelde mix te verkrijgen van medewerkers op financiële, personele of onderwijsafdelingen van de school. Aangezien dit hoogstwaarschijnlijk niet via de verspreidingsmethode te bereiken is, is een vraag toegevoegd die het mogelijk maakt de resultaten te filteren naar type gebruiker. De enquête is verspreid via het online (betaalde) platform www.surveymonkey.com. Hier is voor gekozen omdat dit de mogelijkheid bood de enquête volledig aan te passen naar de huisstijl van Topicus en het mogelijk was de enquête te plaatsen op <http://enquete.ultimview.nl>. Hierdoor was het voor de beoogde doelgroep echt een enquête namens Topicus. Het voordeel was wel dat hierdoor de analysemiddelen van www.surveymonkey.com te gebruiken waren. De verspreiding naar de doelgroep is op



Figuur 3.3 Notificatie enquête in systeem

twee manieren bewerkstelligd. Allereerst is er een mailing verstuurd aan vaste gebruikers. Hier ging nog wel het nodige aan vooraf. Aangezien ook alle aan ParnasSys (het leerlingvolgstelsysteem voor het basisonderwijs van Topicus) gekoppelde klanten stap voor stap worden toegevoegd aan Ultimview, staan er nu zo'n 6.400 gebruikers in het systeem wat in de nabije toekomst op gaat lopen tot 28.000. Slechts een klein deel hiervan gebruikt Ultimview ook regelmatig. Om een mailing te versturen naar mensen die Ultimview ook daadwerkelijk regelmatig gebruiken was meer werk nodig. Uit de *requestlog*, een bestand waarin alle aanvragen die vanuit een browser naar de applicatieserver gedaan worden opgeslagen worden, zijn door middel van een reguliere expressie, een stukje code waarmee informatie geëxtraheerd kan worden, alle gebruikers van één week geëxtraheerd. Naar deze gebruikers, 62 in totaal, is vervolgens een mailing verstuurd. Daarnaast is er gedurende enkele weken een bericht in het systeem geplaatst dat elke gebruiker ziet na het inloggen. Hierin werd gevraagd de enquête in te vullen, zoals te zien in figuur 3.3. Hiermee is redundantie in de communicatie bereikt en werden eventuele gebruikers die in de bekeken week niet ingelogd hadden ook bereikt.

Takenoverzicht

De enquête bestaat uit twee delen. Allereerst een sectie over de kenmerken van de respondent. Hierbij worden vragen gesteld naar bijvoorbeeld beroep, opleidingsniveau en IT-ervaring. De tweede sectie bestaat uit vijf vragen, één voor elke E uit het model van de 5 E's van Quesenbery: *effective*, *efficiënt*, *engaging*, *error tolerant* en *easy to learn*. Bij iedere vraag worden een aantal stellingen geponeerd over dat onderdeel, waarbij de respondent aangeeft in hoeverre hij het eens is met die stelling op een schaal van 1 tot 5. Opvallende antwoorden of lage scores kunnen aanleiding geven om in de interviews op door te vragen. Bij iedere vraag is ook de ruimte om keuzes toe te lichten. De enquête zoals afgenomen is te vinden in bijlage 1.

§5 Interviews op locatie

De interviews op locatie volgden op de heuristische analyse en de enquête. Deze paragraaf beschrijft achtereenvolgens het doel van deze interviews, het type gegevens dat verzameld is, het onderwerp van de interviews, de participanten waar mee gesproken is en de taken die de

respondenten uitvoeren en de wijze waarop in contact getreden is met deze mensen.

Doelstelling

Het doel van de interviews is om de mening van gebruikers over Ultimview te vragen. Hierbij gaat het enerzijds om het toetsen van vermoedens over verbetermogelijkheden gevormd uit de heuristische analyse en de enquête en anderzijds over het verzamelen van nieuwe informatie uit de antwoorden van de respondenten. De gegevens uit de interviews dienen als basis om aanbevelingen te doen aan Topicus I&I om de *usability* van Ultimview te verbeteren.

Typen gegevens

De gegevens die verzameld worden zijn enkel kwalitatief van aard. In alles wordt gevraagd naar de mening en ideeën van de gebruikers. De kunst is hieruit een eenduidig beeld te vormen van verbetermogelijkheden. Belangrijk om hierbij te onthouden is dat het er niet om gaat om alle mogelijke punten te vinden. Deze *usability* analyse heeft als doel om aandachtspunten voor een herontwerp mee te geven. Aangezien nooit alle problemen in één keer opgelost kunnen worden gaat het er om de belangrijkste punten te vinden, deze te verbeteren om daarna opnieuw te testen. Het gaat niet om statistische significantie en wetenschappelijke onderbouwing, maar om waardevolle inzichten om het bedrijf verder te helpen. Een relatief klein aantal respondenten is daarvoor al voldoende [Krug, 2010].

Onderwerp van de evaluatie

Het onderwerp van de interviews is Ultimview. Het perspectief is in principe systeembreed, doordat de respondenten gevraagd wordt naar hun mening over alle delen van het systeem. De dashboards zijn echter het belangrijkste onderwerp van het totale onderzoek, hier gaat dan ook het merendeel van de aandacht naar uit.

Participanten

Bij het selecteren van de participanten is ervoor gekozen om de huidige gebruikers van Ultimview te benaderen. Niet alleen hebben zij de noodzakelijke domeinkennis voor het gebruik van Ultimview, ook hebben zij al ruime ervaring met de navigatieprincipes van Ultimview (de filters en *drilldown* en *–up*) en kunnen zij dus een beeld verschaffen van de problemen die de meer ervaren gebruikers ervaren. Willekeurige participanten zouden de nodige domeinkennis missen. Mensen in onderwijsorganisaties die Ultimview nog niet gebruiken zouden een goed

Kader 3.2: Overzicht participanten interviews

Naam	Functie	Categorie dashboards
Participant 1	Directielid & Adviseur planning & controll	Personeel
Participant 2	Directielid & Adviseur planning & controll	Personeel
Participant 3	ICT Coördinator	Onderwijs
Participant 4	Onderwijskwaliteitsmedewerker	Onderwijs
Participant 5	Onderwijskwaliteitsmedewerker	Onderwijs
Participant 6	Directeur PO school	Onderwijs
Participant 7	Directielid & Onderwijskwaliteitsmedewerker	Onderwijs
Participant 8	Onderwijskwaliteitsmedewerker	Onderwijs
Participant 9	Directielid & Adviseur planning & controll	Financieel & Personeel
Participant 10	Financieel portefeuillehouder	Financieel & Personeel
Participant 11	Financieel portefeuillehouder	Financieel & Personeel

beeld kunnen vormen van het onervaren gebruik. Maar Ultimview is juist bedoeld om met enige oefening effectief te zijn en tests met onervaren gebruikers zouden dan ook niet de gewenste resultaten geven. Gezocht wordt naar de problemen die mensen hebben met Ultimview als zij hier al enige oefening mee hebben gehad. Voor het rekruteren van participanten is contact gezocht met de relaties van Topicus I&I. Bij hen is de vraag neergelegd om met mensen binnen hun organisatie te spreken over hun ervaring met het gebruik van Ultimview. Hierdoor is een mooie mix verkregen tussen mensen van de onderwijssectie en het financiële/personele sectie van Ultimview, zoals ook te zien in kader 3.2. De interviews zijn vervolgens afgenomen bij deze participanten op locatie. Hierbij zijn audio-opnamen gemaakt.

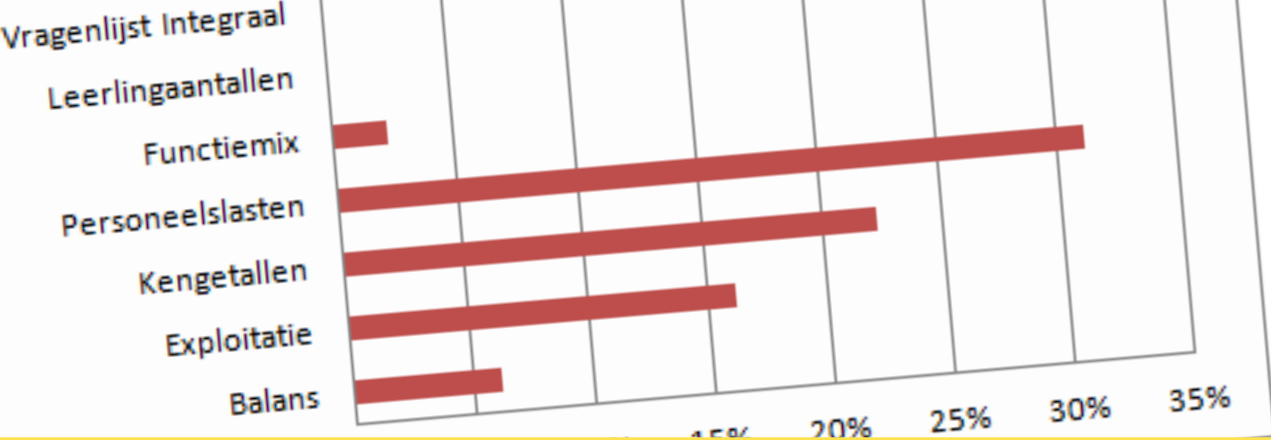
Takenoverzicht

Omdat de participanten al redelijk ervaren gebruikers zijn, is er gekozen voor een semigestructureerd interview. Een meer klassieke *usability* test zou niet zeer behulpzaam zijn omdat dit een replica is van de dagelijkse werkzaamheden van de respondenten. Voorafgaand aan de interviews is een script opgesteld dat structuur gaf aan de gesprekken en tevens waarborgde dat iedere participant een gelijke

Samenvatting

In dit hoofdstuk is de onderzoeksmethode beschreven die gevolgd is om de verschillende verbetermogelijkheden voor Ultimview boven water te halen. De heuristische evaluatie op basis van de tien heuristieken van Nielsen leiden tot een aantal vermoedens, die gecombineerd met de punten die volgen uit de digitale enquête verspreid via <http://enquete.ultimview.nl> en onder de aandacht gebracht via een notificatie in het systeem dienen om onderbouwd de interviews met de eindgebruikers van het product in te gaan. Deze interviews vinden plaats op locatie bij de eindgebruikers en bevatten enige vorm van structuur maar bieden ook ruim de gelegenheid aan de gebruiker om zijn mening te geven over alle aspecten aan het systeem. De resultaten van deze verschillende onderdelen van het onderzoek zullen in het volgende hoofdstuk gepresenteerd worden.

Kader 4.1: Stellingen n.a.v. de heuristische evaluatie uitgezet tegen de tien heuristieken											
Stelling	Quesenbery E	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
De kleurcodering in de diagrammen is niet consistent: Deze verschilt tussen de financiële/ personele sectie en de onderwijssectie. Soms draagt kleur een betekenis, soms doet deze dat niet.	Engaging		X		X						
De typografie verschilt veel door het dashboard heen, dit maakt het ontwerp rommeliger en de rol van een woord lastiger interpreteerbaar.	Easy to learn				X				X		
De pictogrammen zijn niet gelijksoortig van stijl door de hele applicatie heen, er zijn verschillende pictogrammen voor hetzelfde en ze volgen ook niet altijd de standaarden.	Easy to learn		X		X						
De staat waarin de applicatie zich bevindt, dus welk overzicht van gegevens men ziet, zou duidelijker gemaakt kunnen worden.	Easy to learn	X									
De functionaliteit en plaatsing van labels varieert tussen de dashboards: soms zijn ze klikbaar en soms niet, soms hebben ze een <i>mouse-over</i> en soms niet en de plaatsing is niet overal hetzelfde.	Engaging				X				X		
Het kleurgebruik in de onderwijsdashboards mist een legenda of redundantie wat het zeker voor kleurenblinden lastig te lezen maakt.	Easy to learn						X				
De werking van <i>drilldown</i> en <i>–up</i> en het effect op andere delen van het dashboard kan verwarrend en vrijheidsbeperkend zijn voor de gebruiker doordat <i>drilldown</i> en <i>up</i> via andere methoden gaan en <i>drilldown</i> in het ene diagram effect heeft op het andere wat niet altijd direct duidelijk is.	Engaging	X	X	X			X				
Hoe een gebruiker interacteert met filterknoppen is verschillend: soms is het een <i>dropdown</i> -menu waarin één optie gekozen moet worden, soms meerdere opties en op andere momenten is het een <i>toggle-switch</i> .	Engaging	X			X						
Wanneer wel- en niet meer verder geklikt kan worden in een diagram is onduidelijk en inconsistent tussen de verschillende dashboards.	Engaging				X						
De informatie op het broodkruimelspoor is lastig interpreteerbaar doordat dit ogenschijnlijk willekeurig opgebouwd wordt.	Easy to learn	X			X		X				
Wachttijden binnen de applicatie zijn soms onverwacht lang.	Error tolerant	X									
De helpfunctionaliteit is momenteel nog beperkt doordat er eigenlijk bijna geen FAQ-sectie aanwezig is.	Easy to learn										X



Hoofdstuk 4

Resultaten onderzoek



Vraag 4: Wat zijn de resultaten van het onderzoek naar de usability van Ultimview?

In hoofdstuk drie is de onderzoeksopzet beschreven die gebruikt is om usability informatie te verzamelen. Dit hoofdstuk beschrijft de resultaten van de drie verschillende onderdelen van de onderzoeksstrategie. Allereerst zal beschreven worden wat er uit de heuristische analyse volgde door de resultaten te presenteren in de vorm van stellingen. Vervolgens worden de resultaten van de digitale enquête gepresenteerd. Tot slot wordt beschreven wat de resultaten van de interviews op locatie zijn.

§1 Resultaten heuristische evaluatie

Daar de evaluatie uitgevoerd is door één evaluator aan de hand van een checklist is over het verloop niets anders te melden dan dat dit voorspoedig was. De checklist die gebruikt is voor de heuristische evaluatie, te weten ‘a system checklist for heuristic evaluation’ ontwikkeld door de Xerox corporation [Pierotti, 1995], leverde per heuristiek een aantal punten op. Deze punten zijn geanalyseerd op overeenkomsten en verwerkt tot een twaalfstal stellingen. Deze stellingen, afgezet tegen de heuristieken waar deze bij horen, zijn opgenomen in kader 4.1. Deze resultaten zijn bedoeld als input voor de interviews op locatie met de eindgebruikers. Interpretatie van deze analyse zal dan ook in dit licht plaatsvinden in het volgende hoofdstuk.

§2 Resultaten digitale enquête

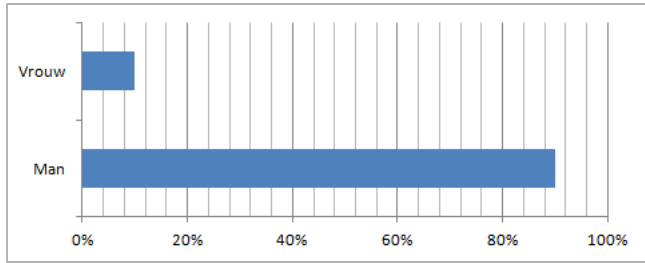
De digitale enquête heeft geruime tijd online gestaan met een vrij minimale respons. De mailing en notificatie in het systeem hebben uiteindelijk tien respondenten opgeleverd. Dat hier nog niet zo makkelijk conclusies aan te verbinden zijn zal in de komende secties duidelijk worden.

Resultaten verspreiding & respons

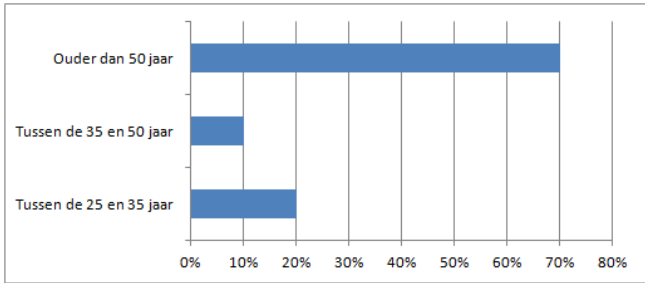
De enquête heeft 6 weken online gestaan en is door 10 mensen ingevuld. De mailing is verstuurd naar 62 mensen in de 3e week. Dit leverde vrij snel 9 van de 10 reacties op. Er wordt aangenomen dat dus 9 mensen naar aanleiding van de mailing de enquête ingevuld hebben, en één iemand extra door het bericht in het systeem. Dit betekend een respons van 14,5% op de mailing. Gezien de lage respons en het lage totale aantal reacties mag dit niet als representatief voor de doelgroep beschouwd worden. Alle resultaten moeten dan ook met een flinke spreekwoordelijke korrel zout genomen worden. Dat dit sowieso al nodig is, blijkt in de volgende twee secties.

Resultaten algemeen

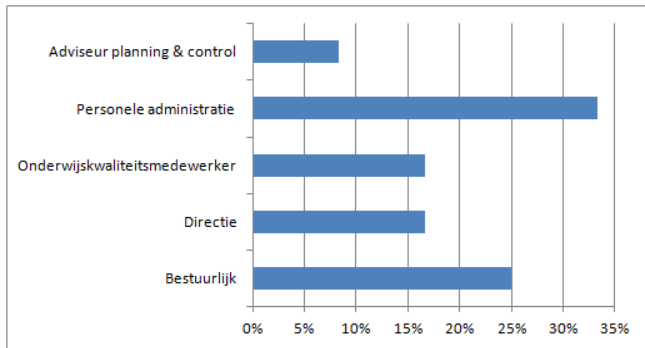
Het eerste deel van de enquête vroeg naar het geslacht, de leeftijd, de beroepsgroep, het opleidingsniveau, het computergebruik, het gebruikte middel, de computerervaring en de gebruikte dashboards door- en van de participanten. Uit de enquête zou volgen dat Ultimview voornamelijk gebruikt wordt door mannen ouder dan 50 jaar, zie ook figuur 4.1 en 4.2. Dit zou echter ook kunnen betekenen dat mannen ouder dan 50 jaar meer open staan voor het invullen van online enquêtes dan hun jongere collega’s. Dat de beroepen, zoals te zien in figuur 4.3, voornamelijk financieel van aard zijn is niet verassend: de gebruikers die in de mailing zaten waren grotendeels gebruikers van de financiële en personele sectie. Dat veel mensen antwoorden combineerden (er waren meerdere antwoorden mogelijk)



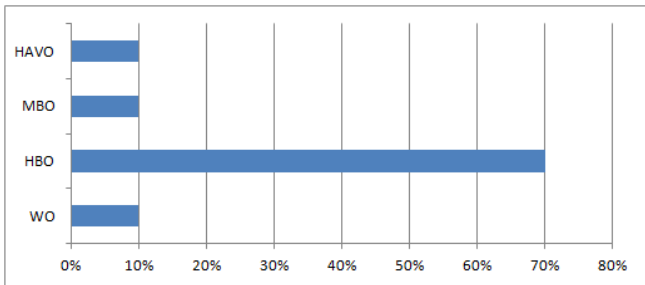
Figuur 4.7: Resultaten enquête geslacht



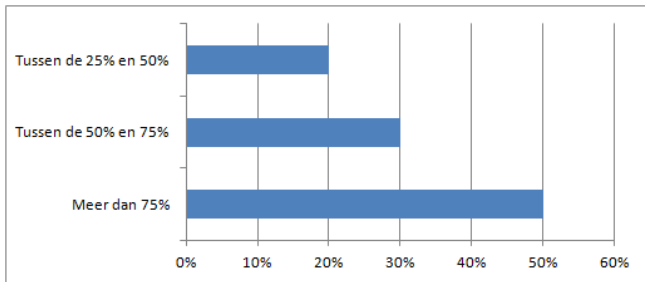
Figuur 4.2: Resultaten enquête leeftijd



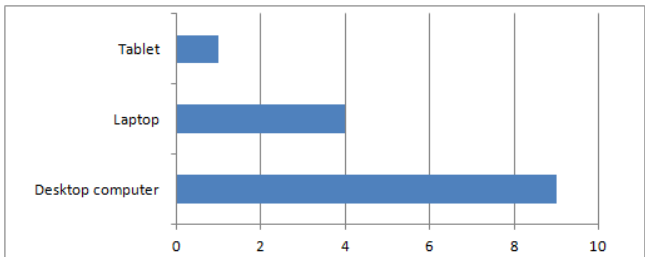
Figuur 4.3: Resultaten enquête beroepen



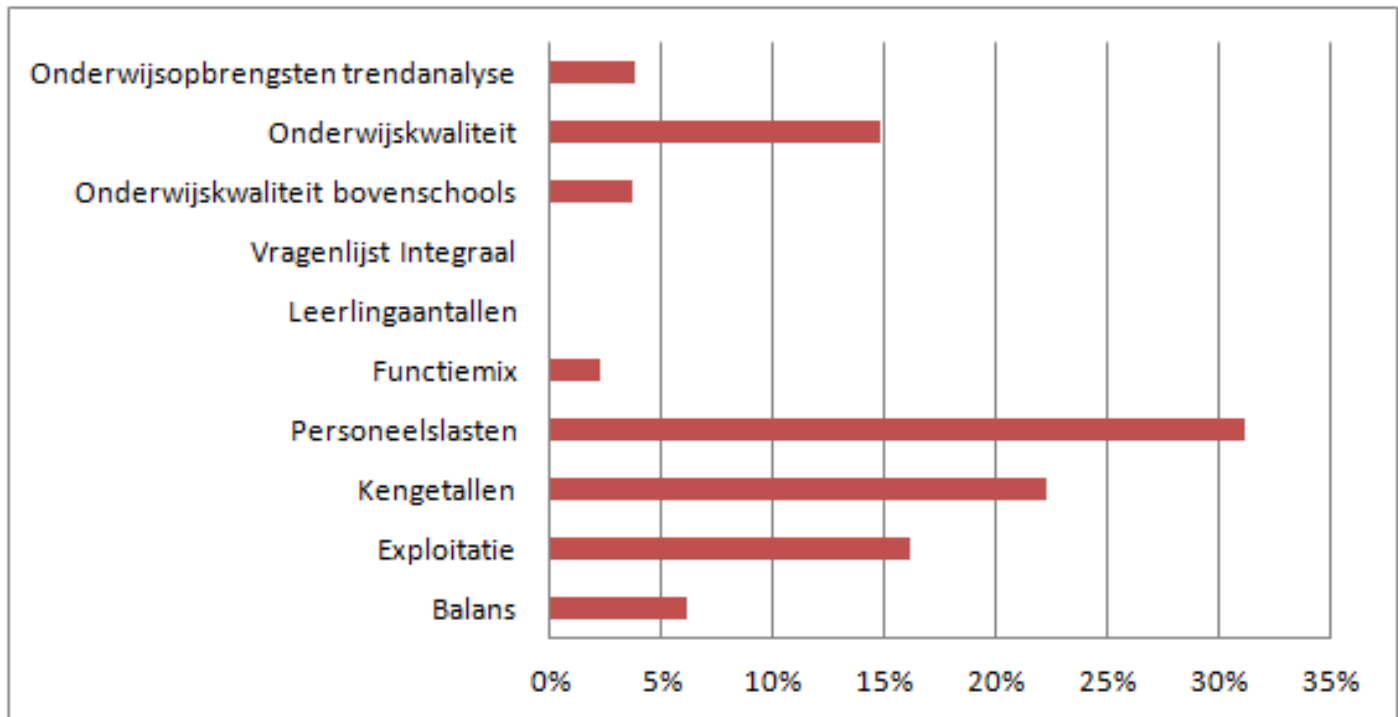
Figuur 4.4: Resultaten enquête opleidingsniveau



Figuur 4.5: Resultaten enquête computergebruik



Figuur 4.6: Resultaten enquête type apparaat



Figuur 4.7: Resultaten enquête dashboardgebruik

met directionele of bestuurlijke verantwoordelijkheid is nog wel opvallend, maar de respons was te laag om hier echt iets over te zeggen. Dat het opleidingsniveau, te zien in figuur 4.4, voor het grootste deel HBO was is niet verwonderlijk, de enquête is immers verspreid binnen onderwijsorganisaties waar veel HBO beroepen bij horen. Over de ervaring met computers, uitgedrukt in de hoeveelheid werk (figuur 4.5), het type apparaat (figuur 4.6) en het eigen beleefde gevoel van gemak (gemiddeld 4.6 op een schaal van 1 tot 5) kan opgemerkt worden dat het voornamelijk mensen zijn die veel op een desktopcomputer werken en zich daar comfortabel bij voelen. Dat toch 20% van de respondenten minder dan 50% op de computer deed is toch licht opvallend en zou in de interviews verklaard kunnen worden.

Vraag 8, over de gebruikte dashboards, was om 100 punten, net zoals procenten, te verdelen over de verschillende dashboards. Hieruit is duidelijk te zien waar het zwaartepunt ligt voor de verschillende gebruiksgroepen. De onderwijstak gebruikt voornamelijk het dashboard onderwijskwaliteit op schoolniveau, hoewel dit slechts 2 respondenten betrof en dus zeker niet representatief is. Binnen de financiële en personele kant zijn exploitatie en personeelslasten de meest gebruikte dashboards en balans en functiemix minder. Dat kengetallen zo hoog scoort is omdat één respondent hier 100 punten aan toegekend had, een onwaarschijnlijk hoog aantal. Dit geeft dan ook een vertekend beeld.

Resultaten usability

De vragen waarin respondenten stellingen scoorden op een Likert schaal van 1 tot 5 hebben vrij weinig echte inzichten opgeleverd omdat bijna alle stellingen rondom de 3,5 punt gescoord hebben, behalve de stellingen die vanuit een negatief perspectief gesteld zijn, die scoorden net boven de 2. Een overzicht van alle antwoorden is te vinden in bijlage 3. Hier kunnen dan ook weinig conclusies aan verbonden worden voor dit onderzoek. In de stellingen voor 'effective' zijn nog wel twee afwijkende punten te vinden. De stelling 'Ultimview mist overzichten die ik wel zou willen zien' scoort een 4.2 en 'in Ultimview kan ik altijd vinden wat ik zoek' scoort een 3.1. In het commentaarvakje zijn de volgende citaten achtergelaten:

- "Ultimview is een mooie aanvulling, echter zijn er diverse overzichten die niet helemaal juist zijn of verkeerde informatie geven."
- "Ik ben zelf tegen veel fouten aangelopen in de rapporten en ik ben nog maar bezig met 2 rapporten. Dit geeft voor mij nog niet heel veel vertrouwen in de andere rapporten."

Dit zou impliceren dat men niet zozeer bepaalde pagina's of dashboards mist, als wel dat bepaalde gegevens van de klanten niet vindbaar zijn in Ultimview.

In de stellingen voor 'efficiënt' zijn verder geen bijzonderheden op te merken. In de stellingen voor 'engaging' werd bij de opmerkingen geplaatst;

- "Ik vind het niet prettig dat de selectie verdwijnt en weer opnieuw moet worden ingesteld."

Dit zou verklaren waarom 'Ultimview werkt zoals ik wil dat het werkt' niet hoger komt dan 3.17 en dit punt verdient dan ook aandacht in de interviews.

In de stellingen voor 'error tolerant' valt enkel op dat bij

de stelling 'het broodkruimelspoor (de gele balk) helpt mij om terug te gaan als ik een foute selectie gemaakt heb' door twee respondenten op 'n.v.t.' geklikt is, waar dit verder eigenlijk nooit gedaan is. Deze manier van interactie geldt ook alleen in de financiële en personele secties, in de onderwijssectie van Ultimview is de functie van die balk anders. Aangezien er twee respondenten met een onderwijsachtergrond in zitten (figuur 4.3) is het aannemelijk dat zij hiervoor verantwoordelijk zijn.

In de stellingen voor 'easy to learn' zijn verder geen bijzonderheden op te merken.

De enquête heeft derhalve, op het verdwijnen van de selectie na, weinig input opgeleverd voor de interviews. Dit komt deels door de lage respons, hoewel hiervan ook niet te veel verwacht moet worden gezien het niet al te hoge aantal gebruikers, maar is vooral te wijten aan de gekozen vorm. Hier zal in hoofdstuk vijf uitgebreider op ingegaan worden. Dit betekent wel dat alle inzichten die leiden tot verbeterpunten uit de interviews zullen moeten volgen, iets wat ruimschoots gelukt is zoals in de volgende paragraaf duidelijk zal worden.

§3 Resultaten interviews

De interviews zijn allemaal succesvol verlopen. Hoewel er bij sommige participanten vooraf wat onduidelijkheid bestond wat ze konden verwachten van de gesprekken was dit na de inleiding altijd helder. De gesprekken hebben vrijwel allemaal een uur en een kwartier geduurd en het script is altijd in grote lijnen gevolgd. In de volgende secties zal allereerst het één en ander aan bod komen over de diversiteit aan participanten en hun effect op de resultaten om vervolgens over te gaan op het beschrijven van de resultaten, uitgesplitst naar de verschillende categorieën uit het model van de 5 E's van Quesenbery.

Resultaten participanten & respons

Uiteindelijk is in 7 gesprekken met 11 gebruikers van Ultimview gesproken. Sommigen waren voorbereid en hadden zelf een aantal punten waar ze graag over wilden spreken of vragen om te stellen, anderen lieten het gesprek over zich heen komen. Er bleek nogal een verschil te zijn tussen de verschillende participanten, met name op de gebruikte sectie van Ultimview. Sommigen bleken in de praktijk zeer zelden in de dashboards te kijken en veel meer de rapportages te gebruiken. Dit kwam eigenlijk alleen voor bij participanten met een financiële of personele achtergrond. Deze interviews waren dan ook deels verkennend van aard: "Stel dat je dit veel zou gebruiken, hoe zou je dan denken over..." Wel is in elk gesprek informatie op meerdere niveaus naar boven gekomen, zowel over de organisaties en de rol die Ultimview daarin inneemt als over alle aspecten van usability. Alle gesprekken zijn woordelijk uitgewerkt te vinden in bijlage 4.

Resultaatverwerking

De uitgewerkte woordelijke interviews zijn vervolgens samengevat naar de punten die hierin genoemd worden die betrekking hebben op de usability van Ultimview. Deze samenvattingen zijn vervolgens samengevoegd en alle punten zijn

gegroepeerd op gelijkenissen en gesorteerd naar de E's uit het model van Quesenbery. Deze punten worden in de volgende paragrafen gepresenteerd en waar mogelijk ondersteund met uitspraken van de participanten. Soms is dit echter niet mogelijk omdat sommige punten ook gebaseerd zijn op observaties en niet expliciet uitgesproken zijn. In het volgende hoofdstuk worden deze resultaten geïnterpreteerd. Hoewel de meeste punten niet in alle interviews terug kwamen maar slechts in een deel hiervan zijn hier toch in grote lijnen zeer bruikbare resultaten uit te herleiden. Doordat uitspraken soms betrekking hadden op een verschillend onderdeel van de applicatie maar op hetzelfde onderliggende principe gebaseerd zijn, zijn meer dan voldoende punten naar boven gekomen.

Resultaten usability: Effective

Abstractieniveau

Het niveau van abstractie was in alle interviews onderwerp van gesprek. De centrale vraag hierbij is: “Wat zijn de grenzen van Ultimview?” Dus, wat valt wel binnen de applicatie en welke informatie valt ergens anders onder. Wat moet nog wel opgenomen worden, en wat is te veel informatie. Dit is toegelicht in de voorbeelden hieronder.

Financieel/Personeel

Diverse respondenten gaven aan dat zij graag een koppeling zouden willen zien tussen de financiële resultaten en de facturen die daar bij horen. Sommigen zouden graag van grootboekmutaties nog doorklikken naar de facturen waar het om gaat. Anderen zouden ten minste graag het factuurnummer zien, zodat ze de bijbehorende factuur op zouden kunnen zoeken. In het personele dashboard wordt doorgeklikt van functiecategorie (directie, onderwijspersoneel, onderwijsondersteunend personeel) via kostendrager (vast, tijdelijk, detacheringen, et cetera) naar de medewerkers. Voor de analyse op de financiële afdelingen is het helemaal niet prettig om medewerkers te tonen per kostendrager. Liever zou men de kostendrager als label zien, en direct van de functiecategorie doorklikken tot op medewerkerniveau.

- *Participant 10:* Wat ik natuurlijk nog het mooiste zou vinden dat als ik hier zou klikken dat ik meteen de factuur zou krijgen, maar dat krijg ik niet. Maar degene die dit kunnen, kunnen ook in Basware en zien wat daar op staat. Dat vind ik nog niet zo erg.
- *Participant 11:* Dit is een heel handig niveau voor ons. Directie, OP en OOP. Dat kent iedereen, dat snapt iedereen, zo wordt er gedacht in de sturing. (...) Op het moment dat je één niveau lager klikt krijg je een hele rij kostendragers die ik eigenlijk niet nodig heb, (...) ik wil ze niet hier niet zien.(...) Ik zou veel liever hebben dat ik meteen op dit niveau alle medewerkers zou krijgen.

Onderwijs

Het merendeel van de respondenten gaf aan graag niet alleen van een toets de resultaten te zien in deelname, gewichten en scores maar ook te willen kunnen zien welke leerlingen hier onder hangen, opdat gezien kan worden welke leerlingen die resultaten boekten. Er was zelfs de discussie of dan niet op die

leerling doorgeklikt kan worden, zodat een analyse op leerling-niveau gemaakt kan worden.

Tevens was er soms de wens om bij een toets te kunnen zien welke docent voor deze groep stond.

- *Participant 3:* Want de betrouwbaarheid van Ultimview staat of valt ermee dat je bij deze grafieken een voorstelbare werkelijkheid hebt op basis waarvan je de goede vragen kunt stellen. Dus de drilldown, het doorklikken, moet voldoende informatie opleveren. (...) dan moet ik kunnen zien om welke leerlingen het gaat.
- *Participant 7:* Wat ik niet kan zien is of hier ook een leerkrachtwissel ingezeten heeft. Stel dat in 2009 leraar A voor de klas stond en in 2010 leraar B, misschien heeft leraar B wel veel minder affiniteit met begrijpend lezen of daar minder aandacht aan besteed. Ik vraag bij zo'n resultaat ook altijd of dit ook op leerkrachtniveau is bekeken.

Referentiepunten

De onderwijsdashboards tonen de toetsresultaten van groepen afgezet tegen de inspectienorm. Veel respondenten gaven aan daar ook graag hun eigen school- of stichtingsnorm aan te willen toevoegen, omdat zij die stelden en daarbij de lat hoger legden dan de inspectie. Het centrale idee daarachter is dat als men hoge verwachtingen uitspreekt naar leerkrachten en leerlingen, dit vaak ook leidt tot betere onderwijsopbrengsten. Deze referentiewaarden zouden ze zowel in het vaardigheidsscore-overzicht in de dashboards onderwijskwaliteit en onderwijskwaliteit bovenscholen willen zien als in het dashboard trendanalyse. Ook is er de wens om naast een vastgestelde eigen ambitie als referentie ook het stichtingsgemiddelde van een onderwijsinstelling te willen zien, zodat duidelijk is of een school onder of boven het gemiddelde van de stichting scoort.

- *Participant 7:* Wie zegt mij nou dat die score die daar staat het maximale rendement is dat je uit leerlingen kunt halen? Wat de ontwikkelingstheorie ons leert is dat wanneer je hoge verwachtingen uitspreekt naar leerlingen is dat je naar verwachting ook een hoog rendement zult bereiken.
- *Participant 7:* Waar wij naar streven is dat we ook een eigen ambitieniveau als referentiekader kunnen instellen.

Weergave instellen

In het samenstellen van de weergave in de dashboards zijn er, zeker bij participanten uit de onderwijscategorie, nog wat wensen. Wat er weergegeven wordt, wordt bepaald door de filterknoppen.

Financieel/Personeel

In de financiële dashboards staat standaard een jaar gekozen. Men werkt echter vaak niet op jaarbasis, maar op maand-, kwartaal- of halfjaarlijkse basis. Het zou derhalve prettig zijn om de periodeselectie, die nu verborgen zit achter een knop, als standaard weer te geven.

- *Participant 11:* Hij staat altijd standaard op het jaar. Persoonlijk zou ik veel liever hebben (...) dat de knop waar je de periodes in moet vullen dat dat de standaard zou zijn.

Verdichtingen				
1 t/m 3 regels van de 3		Zoeken:		
Verdichting	Totale begroting ⓘ	Begroting ⓘ	Realisatie ⓘ	Verskil ⓘ
(80) Rijksbijdragen		3.070.972	2.850.457	-220.515
(81) Ov. overheidsbijdragen		8.819	0	-8.819
(82) Overige baten		261.197	198.222	-62.976
	0	3.340.989	3.048.679	

Figuur 4.8: Missende sommatie van het verschil

Onderwijs

Het instellen van de weergave in de onderwijsdashboards wordt door velen nog als beperkend ervaren. In het dashboard onderwijskwaliteit bovenscholen zou men graag, net als in onderwijskwaliteit op schoolniveau, willen kunnen kiezen tussen midden- en eindtoetsen. Ook zou men graag willen kunnen kiezen of men scores gecorrigeerd of ongecorrigeerd ziet.

Voor de rapportage zou men graag alle scholen op één pagina willen kunnen zien onder elkaar in het dashboard onderwijskwaliteit bovenscholen. Ook zou het eventueel handig zijn als de inspectiekaart, dus alle toetsen die de inspectie gebruikt om een school te beoordelen (technisch lezen groep 3 en 4, rekenen en wiskunde groep 4 en 6, begrijpend lezen groep 6 en de eindtoets in groep 8) onder één knop zit, zodat dit niet handmatig ingesteld hoeft te worden. Tot slot is er de wens om alle CITO eindtoetsen van alle scholen van de afgelopen drie jaar in een overzicht te zien, met de scholen op de y-as en de jaren op de x-as.

- *Participant 8:* ..dat je in dit scherm (onderwijskwaliteit bovenscholen, [red]) kunt kiezen tussen midden- en eindtoetsen.
- *Participant 7:* Ik zou heel graag bij de CITO Eindtoets de ongewogen en de gewogen kolom zien. Beide dus.
- *Participant 8* Nou, heel simpel, ik krijg niet alle scholen op één pagina. Dat zou voor mij al heel mooi zijn. Ik krijg nu maar tien scholen op één pagina, ik zou ze graag allemaal op één overzicht krijgen.
- *Participant 8:* Ik wil graag in één overzicht zien wat het verloop is van de eindtoets in de laatste drie jaar. Dat kan nu wel, dan moet je op het pijltje klikken van elke school, maar dan staat het onder elkaar. In mijn ogen is het dan handiger om dat naast elkaar te doen en de scholen naast elkaar te doen.

Missende sommatie

In de dashboards personeelslasten en exploitatie mist de sommatie van het verschil tussen begroting en realisatie in de verdichtingentabel, zie ook figuur 4.8.

- *Participant 9:* Het enige wat ik hier dus mis is de sommatie van het verschil. Overal staat het er wel op, maar hier niet.

Missende salarisschaal

Het dashboard functiemix mist de salarisschaal LA, waardoor het dashboard niet te gebruiken is voor basisscholen. Dit toevoegen wordt gezien als weinig moeite en zorgt dat het dashboard breder inzetbaar wordt. Bovendien is het vreemd: genoeg stichtingen beheren

zowel primair- als voortgezet onderwijs scholen en kunnen het dashboard nu dus maar voor een deel van hun scholen gebruiken. Als nu een primair onderwijs school bekeken wordt, wordt wel een mix weergegeven, maar mist er een schaal en krijgt men een vertekend beeld.

- *Participant 1:* Dus dit is niet bruikbaar voor het primair onderwijs. Wij hebben meerdere VO en meerdere PO scholen, maar het is gewoon jammer dat we dit niet aan onze PO scholen kunnen leveren.

Kleutertoetsen

Momenteel kunnen de onderwijsdashboards enkel toetsen tonen van groep 3 tot groep 8. Op meerdere scholen worden ook toetsen afgenomen bij kleuters in groep 1 en 2. Deze toetsen zou men graag opgenomen zien.

- *Participant 4:* Hier staan de toetsen voor groep 3 tot en met 8, we willen graag 1 tot en met 8 dus inclusief kleutergegevens, en wat wij van belang vinden zijn de toetsen (...) taal voor kleuters en rekenen voor kleuters.

Resultaten usability: Efficiency

Exporteren onderwijsdashboards

Alle diagrammen op de financiële en personele dashboards zijn met de knopjes te zien in figuur 4.9 te exporteren als afbeelding of PDF bestand of direct te printen. Deze functionaliteit wordt sterk gemist door de participanten die de onderwijssectie gebruiken. Zij zouden de overzichten uit de dashboards graag gebruiken in jaarverslagen, rapportage naar de Raad van Toezicht of om te tonen aan ouders. Zij zouden naast printen en opslaan als afbeelding of PDF ook graag een Excel export gebruiken.

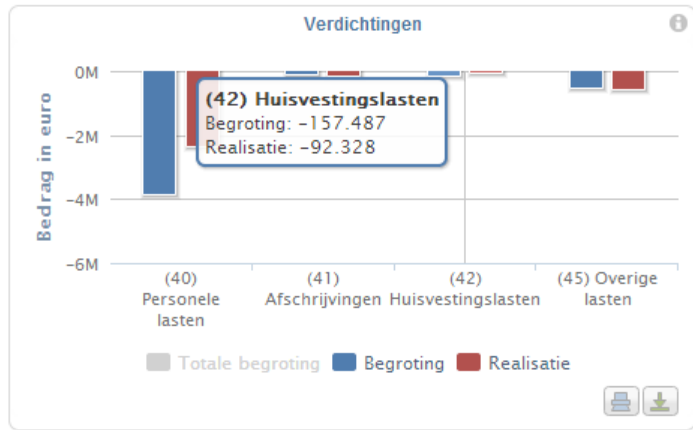
- *Participant 3:* Wat hier nog duidelijk aan functionaliteit mist, zijn exportmogelijkheden.
- *Participant 4:* Zo kan het ook in het jaarverslag van de stichting. In het schooljaarverslag vragen we de scholen een plaatje van het dashboard onderwijskwaliteit.
- *Participant 8:* Zelf vind ik excell prettig want dan kun je nog dingen aanvullen of er een berekening oplanen. Maar een pdf kun je snel even opsturen naar bijvoorbeeld de Raad van Toezicht.



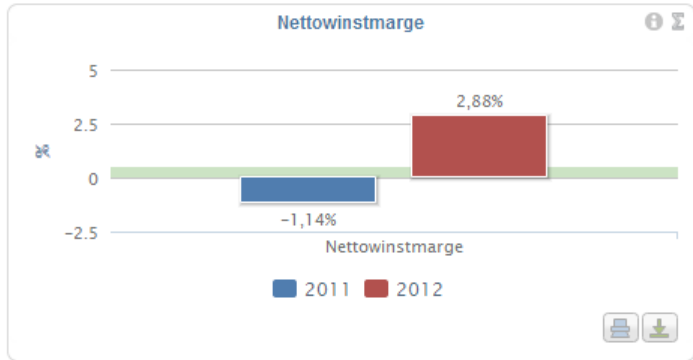
Afbeelding 4.9: Exporteerknopjes

Behouden van filters tussen dashboards

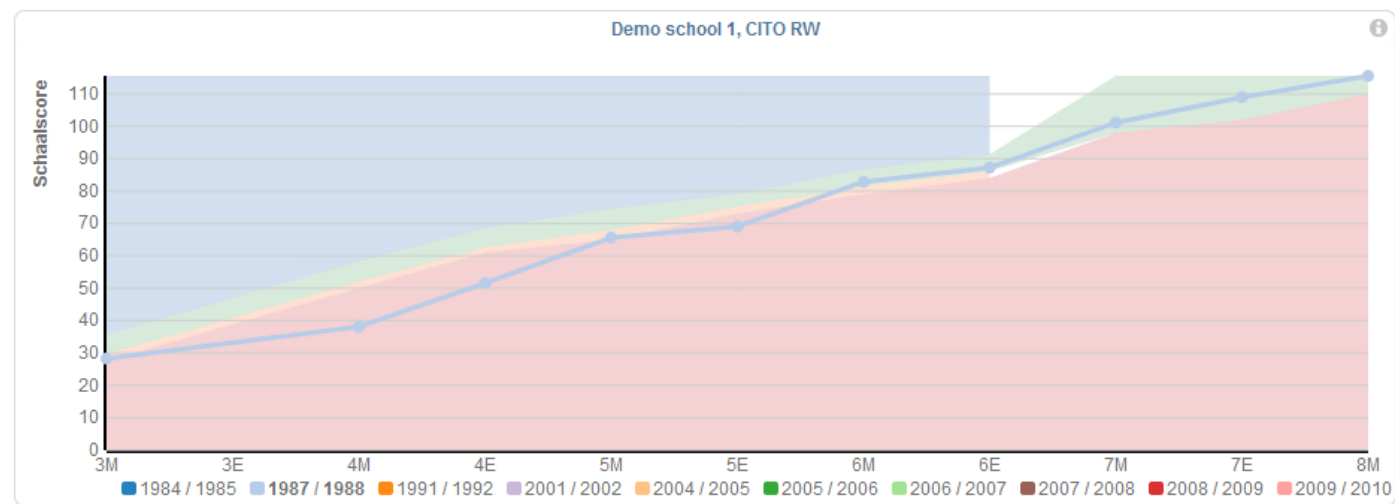
Diverse participanten uit de financiële en personele categorie gaven aan vaak te wisselen tussen bijvoorbeeld het dashboard exploitatie en personeelslasten. Als bij exploitatie iets



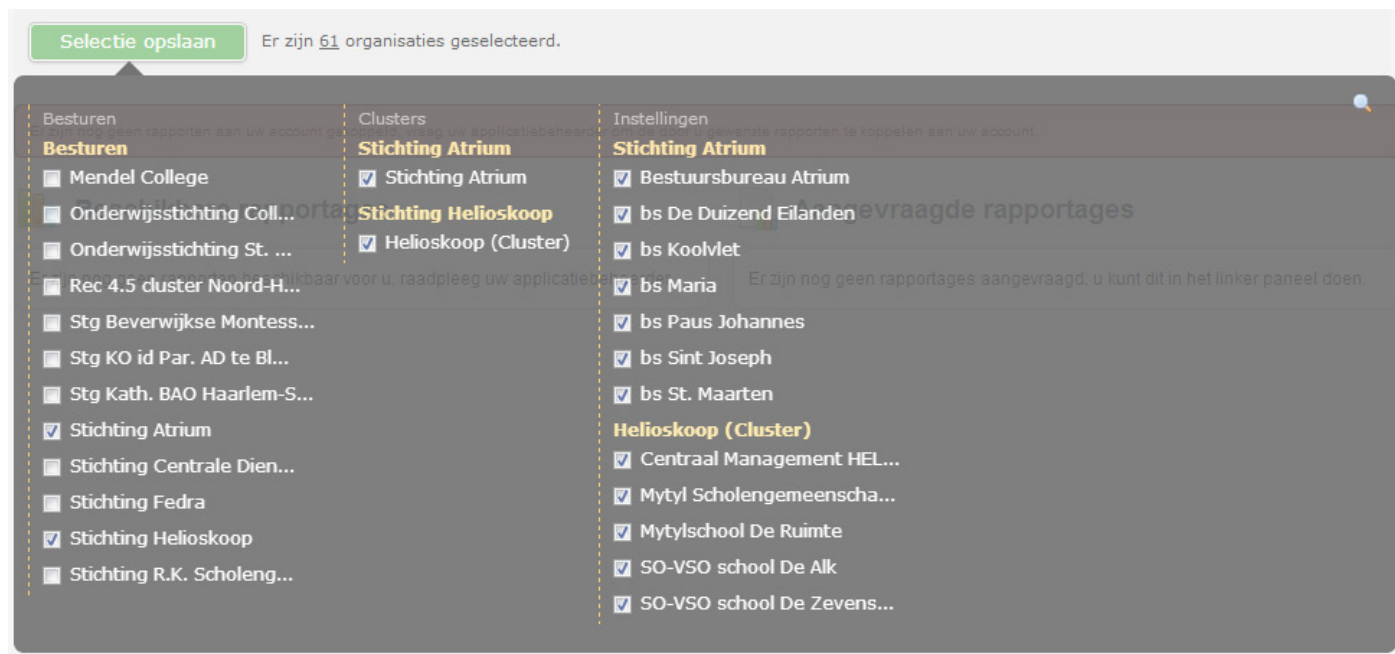
Figuur 4.10: Mouse-over diagram



Figuur 4.11: Tekst in diagram



Figuur 4.12: Kleurgebruik trendanalyse



Figuur 4.13: Organisatieselectie menu

gesignaleerd werd wat te maken had met personeelslasten werd overgegaan naar het dashboard personeelslasten voor nadere analyse. Hierbij raakt momenteel de gekozen periode verloren, deze moet opnieuw worden ingesteld. Dat is onprettig.

- *Participant 9:* Het enige nadeel daarin, een punt van verbetering, is dat op het moment dat jij gegevens hebt geselecteerd dat die niet vast zouden blijven staan.
- *Participant 11:* Dit is lastig en het feit dat als ik schakel tussen dashboards en stel, ik heb de periode januari tot mei gekozen, dat ik dan van het dashboard exploitatie naar personeelslasten ga ben ik deze weer kwijt.

Behouden van filters binnen dashboards

Er zijn genoeg filters die momenteel niet behouden blijven als een ander filter ingesteld wordt. Dit stoorde respondenten uit beide categorieën.

Financieel/Personeel

Als een bepaalde selectie gemaakt wordt (zoals bijvoorbeeld in personeelslasten: Directie – vast, zodat op medewerkersniveau gekeken wordt) en er wordt een filter verandert (hier bijvoorbeeld om te kijken naar euro's in plaats van FTE's) dan verdwijnt het gekozen pad en moet opnieuw een selectie gemaakt worden. Men zou graag zien dat dit vastgehouden wordt.

- *Participant 11:* Nu kijk ik in FTE's, maar als ik schakel naar euro's dan ben je je selectie kwijt. (...) Als ik cijfers moet geven is dat het verschil tussen een zes en een negen.

Onderwijs

Als men een bepaald overzicht van toetsen wil maken in de dashboards onderwijskwaliteit of onderwijskwaliteit bovenschools verdwijnen filters die al ingesteld zijn als een ander filter aangepast wordt. Bijvoorbeeld: Als het schooljaar 2010/2011 toegevoegd wordt aan het overzicht en vervolgens wordt er van school gewisseld, verdwijnt het jaar 2010/2011 weer en moet dit opnieuw aangezet worden. In het dashboard trendanalyse gebeurt dit met nog veel meer filters. Dit zou, om er prettig mee te kunnen werken, niet mogen gebeuren.

Resultaten usability: Engaging

Leesbaarheid

De leesbaarheid van woorden wordt over het algemeen als ruim voldoende beoordeeld. Wel had men soms moeite met verticaal geplaatste labels bij de x-as van grafieken, maar dit komt zelden voor.

De leesbaarheid van diagrammen zouden de participanten, om de diagrammen sneller uit te kunnen lezen, verbeterd zien als de waarde van een staaf ook in het diagram opgenomen wordt. Momenteel kan dit met een mouse-over, maar zeker als bijvoorbeeld één staaf veel groter is dan de rest vraagt men er om, om getallen ook zonder mouse-over op te nemen in het diagram. Ter voorbeeld een diagram uit het dashboard personeelslasten (figuur 4.10) met mouse-over en een diagram uit het dashboard kengetallen waar de waarden wel opgenomen zijn in het diagram (figuur 4.11).

- *Participant 2:* Persoonlijk vind ik de letters duidelijk.

Het enige waar ik op een gegeven moment moeite mee heb zijn die maandaanduidingen in die grafiek hierboven, die helemaal verticaal staan.

- *Participant 8:* Ik vindt het wel goed. Ik kan me voorstellen dat als je ouder wordt dat het lastiger wordt, maar daar heb ik nog niet zo veel last van.

Kleurgebruik

Het gebruik van de kleurenschaal rood-oranje-groen-blauw werd door de participanten niet als zeer logisch ervaren, maar omdat dit hetzelfde is als in ParnasSys, het leerlingvolgsysteem van Topicus, went dit makkelijk en is het na verloop van tijd geen enkel probleem.

In het dashboard trendanalyse zijn de kleuren van lijnen soms redelijk vergelijkbaar met de normkleuren die er achter staan. Niet alleen leidt dit tot verwarring tussen de labels bij de grafiek (die blijven staan als één lijn aangeklikt is terwijl ze dan geen label meer zijn bij de grafiek) en waar dit bij hoort (men dacht wel eens dat de labels de kleurvlakken van de schaalscore zouden zijn), maar ook zijn lijnen soms redelijk vergelijkbaar van kleur met de normkleuren waardoor het lastiger leesbaar wordt, zeker op slechtere beeldschermen. Ter illustratie, zie figuur 4.12.

- *Participant 4:* Nou, het maakt niet uit. Ik ben er nu al aan gewend. Groen zou het ook kunnen zijn(...) Maar hier is dat gedifferentieerd in een andere kleur en dat is geen probleem, dat went.
- *Participant 7:* Ja, prima. Voor mijn directeurs is het heel herkenbaar omdat ParnasSys het ook gebruikt. Het EWS gebruikte dat ook, in die zin dat er in plaats van blauw donkerder groen gebruikt werd, maar in principe maakt dat verschil niet uit.
- *Participant 8:* En dit is wel heel lastig leesbaar, die oranje lijn op oranje.

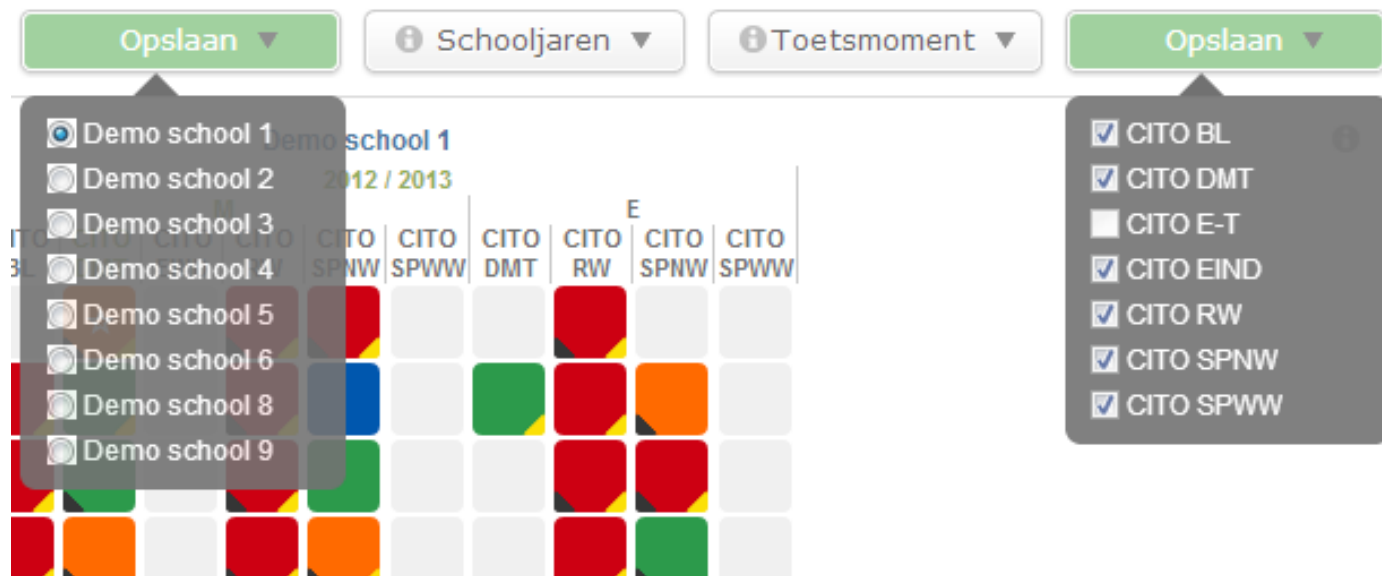
Organisatieselectie menu

Het menu organisatieselectie, waar gekozen wordt voor welke besturen, scholen en locaties een dashboard opgebouwd moet worden, bevat enkele punten in de interactie die als storend werden ervaren. Zo worden de lijsten met scholen of locaties niet alfabetisch gesorteerd en is het BRIN nummer (het registratienummer van een instelling) niet opgenomen, wat het lastiger maakt naarmate men meer scholen kan bekijken in Ultimview om de juiste te zien.

Tevens is het momenteel mogelijk om alle scholen die onder een bestuur vallen of alle locaties die onder een school vallen in één keer te selecteren of deselecteren door op de titel van dat bestuur of die school te klikken. Dit werd niet door iedereen begrepen. Voor een voorbeeld, zie ook figuur 4.13.

Tot slot vond men het lang niet altijd logisch dat er zowel een knop 'organisatieselectie' als een knop 'schoolkeuze' beschikbaar is in de dashboards onderwijskwaliteit en trendanalyse. Het kwam bij meerdere participanten voor dat zij in deze dashboards de schoolkeuze via de organisatie selectie doen.

- *Participant 2:* De wijze waarop je hier organisaties moet kiezen geeft al voldoende informatie waarom dit scherm moeilijk uit te leggen is. Want wat nu als je alles wilt selecteren of deselecteren?
- *Participant 4:* Ik zou ze op BRIN nummer en op naam willen hebben.



Figuur 4.14: Missende sommatie van het verschil

Filterknoppen

De filterknoppen in de onderwijsdashboards tonen, als er op de knop geklikt is, een dropdown-menu met alle selecteerbare opties. Men kan dan meerdere opties kiezen uit een lijst en om deze selectie te bevestigen en het menu te laten verdwijnen moet men nogmaals op de knop klikken, die verandert is in een groene knop opslaan, zie ook figuur 4.14. Veel participanten ervoeren dit als vreemd. Men had niet verwacht dat de knop zelf zou veranderen in opslaan en vele participanten probeerden het dropdown-menu weg te krijgen door naast het menu te klikken.

Ook werd lang niet altijd begrepen wat wel en niet selecteerbaar is. Als een bepaalde keuze niet klikbaar is, heeft het selectievakje geen inner shadow, zie ook figuur 4.14. Participanten vonden dit niet voldoende aanwijzing.

- *Participant 7: Wat ik erg lastig vindt is dat als je er op klikt en het menu uitklapt, dat de knop dan verandert in een knop opslaan. Dat is een trendbreuk als je kijkt naar andere programma's die daar vaak een aparte knop voor hebben. In het begin zat ik heel erg te zoeken naar die knop, want ik wist wel dat ik moest opslaan, maar het heeft wel even geduurd voordat ik begreep dat ik weer op dezelfde knop moest klikken.*

Navigatie binnen diagrammen

Om te navigeren door de diagrammen kan door middel van *drilldown*, doorklikken in de diagrammen, naar een dieper gelegen niveau van informatie gekeken worden. Ook kan *drilldown* in het ene diagram gebruikt worden om het andere te beïnvloeden (bijvoorbeeld door in het dashboard leerlingenaantallen in het diagram 'leerlingen per leeftijdsgroep per gewicht' op een gewicht te klikken wordt het aantal in het diagram 'leerlingen per school' aangepast). Als de participant enkele niveaus diep in de informatie zit en terug "omhoog" wil, dient hij broodkruimels weg te klikken om *drillup* te realiseren.

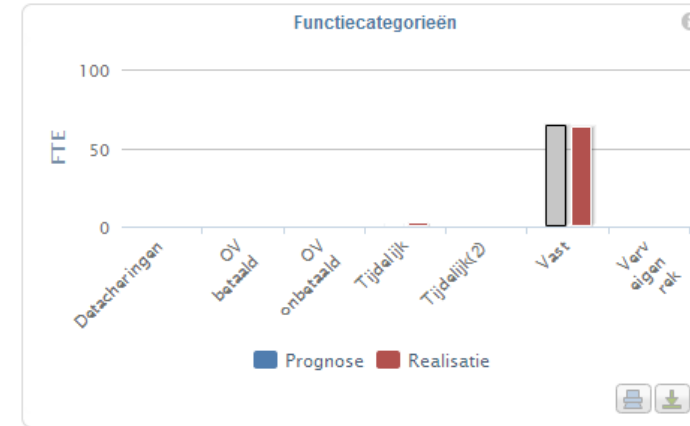
De participanten hadden hier zeer wisselende ervaringen mee. Hier kan over gezegd worden dat naarmate men er langer en vaker mee gewerkt heeft, men dit beter begrijpt. Probleempunten zijn dat

soms grafieken na *drilldown* opnieuw opbouwen, maar geen verandering laten zien. Of dat men wel in een diagram kan klikken, maar dat daarna de foutmelding '*no data found*' komt. Beide worden ondervangen door niet meer op een diagram te kunnen klikken (dan komt er een grijs vlak overheen als men klikt), maar dit is nog lang niet in elk diagram gerealiseerd. Zie voor een voorbeeld van beide figuur 4.15.

Wat men tevens moeilijk vind is de relatie van diagrammen op elkaar. Dat men bijvoorbeeld het totale aantal leerlingen kan filteren door te klikken binnen het diagram 'leerlingen per leeftijdsgroep per gewicht' wordt vaak niet begrepen. Opvallend om hierbij te vermelden is dat alle participanten uit de financiële en/of personele categorie niet navigeerden door te klikken binnen diagrammen, maar allemaal de verdichtingentabel onderin gebruiken. Zelf gaven ze aan dat ze mensen van de cijfers waren en derhalve meer affiniteit hadden met deze manier van navigatie.

Hoe gemakkelijk men omging met het wegklikken van broodkruimels wisselde ook sterk tussen participanten en had een sterke correlatie met ervaring. Men gaf aan dat dit wel te leren was, maar of dit ook logisch was werd dusdanig wisselend op gereageerd dat hier geen eenduidig antwoord uit te destilleren is.

- *Participant 1: Want kijk, als ik het zo via de grafiek probeer, gebeurt er niets. (...) Maar als ik nu klik gebeurt hier niets, en rechtsboven staat 'no data found'.*
- *Participant 3: Dus hier kan ik geen klik maken, daar weer wel. Die klik heeft geen enkel effect. Want hij geeft hier wel een selectie, maar die selectie heeft geen effect.*
- *Participant 8: Ik weet niet wat dit (broodkruimels, [red]) bekend, dan heb ik iets geselecteerd denk ik.*
- *Participant 11: Ik merk wel dat de directeuren, en misschien is dat een betere graadmeter, dat die daar wel moeite mee hebben.*



Figuur 4.15: Het einde van drilldown is bereikt

Resultaten usability: Error tolerant

Foutmeldingen

Ultimview geeft nog wel eens foutmeldingen die bij de verschillende participanten tot onbegrip leidden. Binnen de dashboards komt de melding '*no data found*' als er doorgeklikt wordt terwijl ergens geen informatie meer onder ligt. Wat dit betekend en wat te doen werd niet altijd begrepen door de participanten. Hoewel dit buiten het kader van deze opdracht valt, worden er bij de rapporten ook foutmeldingen gegeven die niet begrepen worden. Zo betekende 'u bent niet gemachtigd' dat er geen informatie beschikbaar was in een deel van de gekozen periode. De melding 'er kunnen gegevens ontbreken doordat nog niet alle bronpakketten aangesloten zijn' leidde er ook niet toe dat de participant wist wat dit zou betekenen voor de betrouwbaarheid van de overige gegevens in zijn rapport.

- *Participant 1: Wacht even Ronald, voordat je nu klikt. Ik vindt ook de informatie in de roze balk verwarrend: "Denk er om er zullen gegevens ontbreken". Dan heb je het gevoel "oeh, wat is dit" en dan hoor ik ze zeggen: "Nee, dat is compleet." Maar dat zie je niet. Waardoor die opmerking komt heb ik geen idee van.*
- *Participant 10: Dat ik daar niet voor gemachtigd ben. Volgens mij is dat het. Maar normaal gesproken.. tenzij die datum... dat ik er te veel doe dat kan natuurlijk ook. Nee kijk, nu doet hij het wel. Dus het is dat ik een maand te ver ben geweest.*

Communicatie over problemen, vragen en wensen

Ultimview heeft een knop waar men, in een andere webapplicatie genaamd 'Proudcrowd', meldingen kan doen van problemen, vragen of wensen. Deze mogelijkheid werd als zeer plezierig ervaren en men had ook het beeld dat er goed gereageerd werd op deze meldingen.

Resultaten usability: Easy to learn

Betrouwbaarheid geïmporteerde gegevens

Een terugkerend probleem dat alle participanten ervaren is dat door onduidelijkheid over het importeren van gegevens bepaalde overzichten niet volledig eenduidig geïnterpreteerd konden worden. Dit leidde ertoe dat de betrouwbaarheid van de gegevens in Ultimview nog wel eens ter discussie gesteld werd.

Financiële/Personeel

De participanten uit de financiële en personele categorieën hadden weinig problemen met de betrouwbaarheid van de geïmporteerde gegevens. Waar zij hierbij wel tegenaan liepen is dat afkortingen uit hun bronsysteem in Ultimview terugkomen, terwijl zij niet weten dat dit een door hun bronsysteem gedefinieerde afkorting is die zij kunnen aanpassen.

Onderwijs

De participanten uit de onderwijs categorie hadden beduidend meer problemen. Zij begrepen vaak niet goed hoe bepaalde resultaten die aan hen gepresenteerd werden in de dashboards over onderwijskwaliteit tot stand kwamen. Bij een toets was het bijvoorbeeld onduidelijk wat de peildatum was waarop het aantal leerlingen in die groep bepaald was. Ging het hier om de toetsdatum of de officiële peildatum 1 oktober? Ook vroeg men zich vaak genoeg af of de vaardigheidsscore gecorrigeerd was voor het percentage leerlinggewichten of niet, aangezien dit vaak genoeg niet leek te kloppen. Ook was onduidelijk of het getoonde resultaat het resultaat was van een groep leerlingen of een cohort leerlingen. Tot slot vroeg men zich af wat er gebeurde met vertragers en versnellers, leerlingen die vanwege een leerachterstand of –voorsprong een toets maken die eigenlijk eerder of later in hun curriculum zit: worden die leerlingen wel of niet meegenomen in de groepsresultaten? Men wou graag beter weten hoe bepaalde gegevens tot stand zijn gekomen. Ook hadden meerdere participanten niet duidelijk waarom bepaalde resultaten die wel in ParnasSys, het leerlingvolgsysteem

van Topicus, staan niet in Ultimview getoond worden. Waar gaat het dan mis in de synchronisatie? Tot slot werd bij het dashboard leerlingenaantal vaak de vraag gesteld wat de peildatum was die bij de gegevens hoorde. Men ging uit van 1 oktober het jaar daarvoor, want dat is waar de inspectie naar kijkt, maar dit werd nergens benoemd en daardoor vroeg men zich af wat het was.

- *Participant 3: Het punt is dat als je zo'n grafiek ziet dan liggen daar een aannames of uitgangspunten onder. Die uitgangspunten zijn op dit moment onvoldoende helder. Sterker nog, straks wanneer je te maken kijkt met de praktijk als meerdere scholen scores invoeren dan krijg je te maken met scenario's. Wat doet het programma in dit geval, wat doet het programma in dat geval. Die scenario's moeten helder zijn om de gegevens goed te kunnen interpreteren en dat zijn ze nu onvoldoende.*
- *Participant 7: Daar zou ik wel feedback willen zien: wat zie ik daar nu, welke tabel is dat, hoe ga ik dat duiden?*
- *Participant 8: Ik heb er heel hard aan gewerkt om alles in de bovenschoolse module te krijgen, ik heb soms zelfs handmatig de DULT koppeling nog opnieuw verzonden, dus daar is alles compleet maar in Ultimview is het nog niet compleet. Ik weet nu dat alles goed verzonden is maar ik weet niet waar het nu blijft hangen. Hier mis ik dus heel veel gegevens. (...) Ik heb net nog gesynchroniseerd maar ik weet dan niet waar ze blijven. Dat vindt ik dan wel jammer. Het is heel handig dat alles automatisch koppelt, maar dat is ook gelijk de zwakte.*

Status dashboard

In welke staat een dashboard zich bevindt, is niet altijd helder. Er staat bijvoorbeeld naast de knop organisatieselectie dat er X organisaties gekozen zijn. Welke zijn dit? Deze melding zegt niets over de gegevens die men ziet.

Financiële/Personeel

Specifiek voor de financiële en personele dashboards was niet duidelijk wat de status was van de diagrammen. Doordat de diagrammen mee veranderen met de waarde van de uitgezette posten, kan het zijn dat enkel waarden onder de 0-lijn weergegeven worden. Als de realisatie onder de begroting ligt lijkt het dan in één oogopslag positief, maar eigenlijk is het nog meer in de min dan al gedacht.

Onderwijs

Men kon lastig zien van welke toets men nu specificaties zag omdat dit zo klein in de gele balk weergegeven staat.

- *Participant 8: Nee, niet heel duidelijk. Maar ik zie het wel, 8 M CITO Eindtoets van De Gearrin. Maar het is niet zo duidelijk dat dat het kopje is hiervan.*

Toelichting bij diagrammen

Door veel participanten werd zeer positief gereageerd op de toelichtingen die opgenomen zijn in de diverse dashboards. Zo werden de informatie-i'tjes, die informatie bij een diagram geven als men er met de cursor boven staat, zeer positief beoordeeld. Ook het hebben van dergelijke mouse-overs in de diagrammen (zie ook figuur 4.10), zodat de waarden van uitgezette lijnen opgevraagd

kon worden, vind men zeer prettig. De participanten missen in de dashboards onderwijskwaliteit en onderwijskwaliteit bovenschools een legenda, die aangeeft wat rode, oranje, groene en blauwe vakjes zijn zoals dat in de details van een toets wel te zien is. Ook werd de suggestie geopperd om, naast een toelichting op wat er in de diagrammen te zien is, een toelichting te geven wat de inspectie voor eisen stelt en hoe scores berekend worden. Hierbij werd gedacht aan informatie zoals dat bij de CITO eindtoets in groep 8 de gewichtenverdeling over de hele school bekeken wordt in plaats van over de groep leerlingen die de toets maakt zoals dat bij alle andere toetsen gebruikelijk is.

- *Participant 6: Dat je zo'n i'tje aanklikt vindt ik goed, dat je niet eerst pagina's door moet voor je op het juiste punt bent.*
- *Participant 4: Ik noemde er net één. Uit de eindopbrengsten kunnen kinderen gehaald worden die nog maar twee jaar in Nederland staan, die hoeft je niet mee te tellen. Dan moet je wel kunnen aantonen dat je dit doet. Hoe die procedure is en hoe je daar aan kunt voldoen zou je in een oogopslag willen zien.*

Pictogrammen

De participanten gaven aan de pictogrammen voor het overgrote deel te begrijpen, zeker als deze een mouse-over hadden. Het pictogram van de reddingsboek, wat naar help leidt, vonden de participanten enkel begrijpelijk na uitleg. Het pictogram dat leidt tot het kiezen van een periode in de dashboards exploitatie en personeelslasten werd niet altijd herkend als knop, het leek een toelichting bij de filters voor jaren die er naast stonden. Hoewel dit buiten het kader van dit onderzoek valt werd in de beheerspagina's genoemd dat het pictogram voor het koppelen van de rollen aan gebruikers en dat van het koppelen van gebruikers aan organisaties niet op elkaar leken, wat men wel verwacht had.

- *Participant 2: Ik zie hier gebruikers koppelen en hier koppelen, maar die pictogrammen zijn heel verschillend.*

Terminologie

De terminologie op de dashboards bestaat enige onduidelijkheid over. Zo zijn sommige termen onbekend en over andere bestaat onduidelijkheid van de precieze betekenis.

Financieel/Personeel

Bij het dashboards exploitatie staat 'totale begroting' naast 'begroting'. Wat dit verschil is, vonden de participanten onduidelijk. Men zou liever 'jaarbegroting' en 'begroting tot nu' zien. Een vergelijkbaar probleem doet zich in het dashboard personeelslasten. Hier staat 'prognose toekomstig' naast 'prognose'.

- *Participant 1: Kijk hier, onderaan het dashboard personeelslasten staat 'prognose' en 'prognose toekomstig', in principe zou ik zeggen dat hier een toelichting zou moeten komen. Een prognose is altijd toekomstig.*
- *Participant 11: Ik zou hier jaarbegroting liever in zetten, als je het daar toch in zet. 'Jaarbegroting' en 'begroting tot en met'. Niet totale begroting, jaarbegroting zegt meer.*

Onderwijs

In de dashboards bij de onderwijssectie wordt wisselend gesproken over vaardigheidsscore en schaalscore. Hoewel dit twee woorden voor één begrip zijn, is dit bij de participanten niet geheel duidelijk en men zou graag zien dat dit consistent was.

Wat ook door elkaar heen loopt is het verschil in scoreverdeling. Sommige toetsen worden weergegeven met scores A tot E, andere toetsen met 1 tot 5. Dit zijn wezenlijk verschillende schalen, maar men zou eigenlijk graag willen dat dit uniform is. Echter, dit wordt bepaald door de invoer in ParnasSys. Dit staat echter nergens uitgelegd in Ultimview.

- *Participant 3: Kijk hier staat nu standaard A, B, C, D, E maar dat zou 1 tot 5 moeten zijn. Het hangt er van nu van af, voor sommige toetsen is dat nog niet zo.*

Dashboard leerlingenaantal

In het dashboard leerlingenaantal staat linksonder een diagram, getiteld 'leerlingen per school'. Echter, bij het openen van dit dashboard, is dit de sommatie van de leerlingen op een school van de afgelopen vier jaar opgeteld. Het aantal leerlingen wordt pas actueel als in het diagram 'leerlingen per schooljaar' en jaar geselecteerd is. Alle participanten vinden dit vreemd, en zouden verwachten dat er te allen tijde het leerlingenaantal op een school voor een jaar bekeken wordt.

- *Participant 7: Wat mij elke keer weer opvalt is deze grafiek (leerlingen per school, [red]). Die telt hij op over vier jaar en dan moet je hier (jaren, [red]) selecteren om de juiste getallen te krijgen. Ik zou het prettiger vinden om als standaard het laatste schooljaar direct geselecteerd te zien.*

Resultaten overige

Tot slot zijn er nog een aantal punten naar voren gekomen die niet per definitie onder de hierbij gehanteerde definitie van usability passen, maar wel belangrijk zijn voor de interactie met Ultimview. Deze staan hieronder weergegeven. In de gesprekken is ook het één en ander over de rapportages naar voren gekomen. Aangezien dit buiten het kader van dit onderzoek valt, zijn deze punten hier niet meegenomen. Een overzicht hiervan is te vinden in bijlage 5.

Maand mentaliteit

In de financiële dashboards worden diagrammen getekend en waarden weergegeven per maand. Echter, om dit mogelijk te maken moeten organisaties ook werken op maandbasis. Scholen denken echter op jaarbasis, omdat zij vanuit het onderwijs naar de financiën kijken. Om goed met Ultimview te kunnen werken is een insteek nodig waarbij de kosten van een jaar netjes verdeeld worden over de maanden.

Dit impliceert echter ook dat er in de maand die het nu is, slechts een deel van de kosten voor die maand al geboekt zijn. Als men dus in juni 2013 is, en men kijkt in het dashboard exploitatie, zegt de verhouding begroting t.o.v. realisatie nog niets, omdat nog niet alle lasten en baten geboekt zijn. Het heeft dus geen zin om op dat punt al naar juni te kijken.

- *Participant 11: Dus hier wordt wel keurig die begroting op basis van de maanden*

verdeeld, maar je kijkt hier niet meer naar afgesloten periodes. Je ziet ook dat begroting en realisatie hier uit de pas lopen op zes omdat we in juni leven. De administratie van juni zit er gewoon nog niet volledig in. Dus de standaard zou eigenlijk moeten zijn of dit scherm, of, in de hele ideale situatie, de afgesloten periodes die we op dit moment hebben.

Koppeling ParnasSys

Momenteel loggen participanten uit de onderwijscategorie in met hun ParnasSys inloggegevens. In de bovenschoolse module, een deel van ParnasSys, is een link opgenomen naar Ultimview. Deze leidt naar een speciale ParnasSys inlogpagina voor Ultimview. Echter, als deze gebruikers uitloggen komen ze op de normale Ultimview inlogpagina, waar zij geen gegevens voor hebben. Hoewel Ultimview een losstaande applicatie is van ParnasSys kunnen gebruikers van de onderwijssectie Ultimview enkel vanuit ParnasSys benaderen. Dit vind men onprettig. Men wil het graag Ultimview of volledig geïntegreerd zien binnen ParnasSys of er volledig zelfstandig in kunnen werken. De huidige koppeling ervaart men als half werk.

- *Participant 8: Het mooiste is als het gewoon in een tabje opent omdat je nu al ziet hoe vaak ik al heen en weer spring. Ik zou het niet in hetzelfde venster laten openen. Persoonlijk vind ik het heel fijn werken met tabjes. En wat ik zeg, ik zou heel graag gewoon in kunnen loggen en niet vanuit ParnasSys maar gewoon via www.ultimview.nl in één keer.*
- *Participant 7: En daarin denk ik dus dat de relatie tussen Ultimview en ParnasSys wat mij betreft iets steviger aangezet mag worden, zodat je ook vanuit één en hetzelfde pakket kunt inloggen.*

Tabletgebruik

Bij alle gesprekken is gevraagd naar het gebruik van Ultimview op tablets, gezien de grote groei van tablets in 2013. Hierbij gaven sommige participanten aan dat er op hun school geëxperimenteerd wordt met tablets. Ook gaven zij aan vaak naar aanleiding van Ultimview in gesprek te gaan, waarbij soms in het gesprek samen naar de applicatie gekeken werd. Men zou graag op een makkelijke manier een Ultimview overzichtje mee willen nemen naar een gesprek. Hoewel geen enkele gebruiker

dit met zo veel woorden gezegd heeft, lijkt Ultimview op een tablet wel een wens.

- *Participant 11: Ja! Er is een project gestart van 75 mensen, vooral docenten, die mogen experimenteren met verschillende vormen van tablets, notebooks et cetera. De kans is levensgroot dat met name een aantal gebruikers voor een groot deel of volledig overgaan op het gebruik van tablets. Directeuren zoeken hiervoor toch rustige momenten, die vinden ze niet altijd binnen de vier muren van een school dus die gaan toch ook thuis hier in kijken en die nemen dan hun tablet mee. We missen het nu nog niet echt, maar op een termijn van een aantal jaren is die wens er zeker.*

Betrokkenheid bij ontwikkeling

Een groot deel van de participanten, waaronder alle participanten uit de onderwijscategorie, gaven aan graag in de toekomst te willen blijven meedenken bij de ontwikkeling van Ultimview. Hierbij zagen allen wederzijds voordeel: zij hielpen Topicus Ultimview beter te maken en Topicus kan hen beter bedienen. Er was behoefte aan overzicht in wat er in de toekomst ontwikkeld gaat worden, een soort roadmap van het ontwikkeltraject inclusief mijlpalen. Ook is geopperd om sessies te organiseren met meerdere gebruikers, waar zij zowel met Topicus als met elkaar in gesprek konden om te discussiëren over hoe Ultimview optimaal te benutten was.

- *Participant 3: Wij leveren veel input en we krijgen van Topicus ook wel terug dat dat prettig is, maar we hebben onvoldoende zicht op het ontwikkelproces.*
- *Participant 8: Ik heb nog één opmerking. Ik vind het heel waardevol dat jij zo in het veld gaat praten in het kader van je onderzoek. Ik denk dat het voor Ultimview heel waardevol kan zijn om dat eens een follow-up te geven. (...) Ik denk dat je daarin mekaar kunt helpen. Wij maken hun product beter en zij kunnen ons beter bedienen.*

Samenvatting

In dit hoofdstuk zijn de resultaten van het onderzoek gepresenteerd. Allereerst is stilgestaan stil gestaan bij de wijze waarop de heuristische evaluatie als input fungeerde voor de interviews op locatie. Vervolgens zijn de uitkomsten uit de digitale enquête gepresenteerd, waaruit helaas niet heel veel input volgde voor de interviews. Tot slot zijn alle resultaten uit de interviews die meerdere malen terugkwamen in de interviews gegroepeerd onder de verschillende aspecten van usability beschreven. Hiermee is duidelijk geworden waar de verbetermogelijkheden liggen voor Topicus I&I door te laten zien waar gebruikers moeite mee hebben of onduidelijkheid ondervinden. In het volgende hoofdstuk zal beschreven worden voor elk van deze punten hoe hier mee om gegaan kan worden, dus wat er verandert kan worden om Ultimview te verbeteren.

Kader 5.1: Stellingen uit de heuristische evaluatie: welke kwamen terug?				
Stelling	Categorie	Wel	Niet	Opmerkingen
De kleurcodering in de diagrammen is niet consistent: Deze verschilt tussen de financiële/personele kant en de onderwijskant. Soms draagt kleur een betekenis, soms doet deze dat niet.	Engaging		X	
De typografie verschilt veel door het dashboard heen, dit maakt het ontwerp rommeliger en de rol van een woord lastiger interpreteerbaar.	Easy to learn		X	
De pictogrammen zijn niet gelijksoortig van stijl door de hele applicatie heen, er zijn verschillende pictogrammen voor hetzelfde en ze volgen ook niet altijd de standaarden.	Easy to learn	X		
De staat waarin de applicatie zich bevindt, dus welk overzicht van gegevens men ziet, zou duidelijker gemaakt kunnen worden.	Easy to learn	X		
De functionaliteit en plaatsing van labels varieert tussen de dashboards: soms zijn ze klikbaar en soms niet, soms hebben ze een mouse-over en soms niet en de plaatsing is niet overal hetzelfde.	Engaging		X	Wel was soms onduidelijk of labels horen bij lijnen of bij normen.
Het kleurgebruik in de onderwijsdashboards mist een legenda of redundantie wat het zeker voor kleurenblinden lastig te lezen maakt.	Easy to learn	X		
De werking van drilldown en –up en het effect op andere delen van het dashboard kan verwarrend en vrijheidsbeperkend zijn voor de gebruiker doordat drilldown en up via andere methoden gaan en drilldown in het ene diagram effect heeft op het andere wat niet altijd direct duidelijk is.	Engaging	X		
Hoe een gebruiker interacteert met filterknoppen is verschillend: soms is het een dropdownmenu waarin één optie gekozen moet worden, soms meerdere opties en op andere momenten is het een toggle-switch.	Engaging		X	Wel wordt ‘opslaan’ gezien als trendbreuk t.o.v. andere programma’s.
Wanneer wel- en niet meer verder geklikt kan worden in een diagram is onduidelijk en inconsistent tussen de verschillende dashboards.	Engaging	X		
De informatie op het broodkruimelspoor is lastig interpreteerbaar doordat dit ogenschijnlijk willekeurig opgebouwd wordt.	Easy to learn		X	Het principe van broodkruimels is wel lastig.
Wachttijden binnen de applicatie zijn soms onverwacht lang.	Error tolerant	X		
De helpfunctionaliteit is momenteel nog beperkt doordat er eigenlijk bijna geen FAQ-sectie aanwezig is.	Easy to learn		X	Men ziet het wel als beperkt maar het is ook niet nodig.

... op een positieve wijze te zien is, is duidelijker hoe een diagram snel gelezen moet worden.

Prioriteit	Laag
Betrouwbaarheid	Midden
Verklart	Laag

Als Anneke wil ik makkelijker zien van welke toets ik stails bekijk zodat ik dit direct zie.

... gele balk waarin nu staat welke toets bekeken is nogal minimaal en ...

Werklast	Laag
----------	------

Als Anneke wil ik dat in de dashboards over onderwijsopbrengsten consequent over vaardigheidsscore of schaalscore gesproken wordt zodat ik me niet hoeft af te vragen of dit verschillende dingen zijn.

Vaardigheidsscore en schaalscore zijn twee begrippen die hetzelfde betekenen, vaardigheidsscore is echter de meest actuele term. Deze verdient dan ook de voorkeur door de hele applicatie heen.

Hoofdstuk 5

Discussie resultaten

Vraag 5: Hoe moeten de resultaten van het onderzoek geïnterpreteerd worden?

In het voorgaande hoofdstuk zijn de resultaten van de verschillende aspecten van het onderzoek gepresenteerd. In dit hoofdstuk is er aandacht voor de betekenis van deze resultaten. Hoe verhouden de stellingen, die volgden uit de heuristische evaluatie en dienden als voorbereiding op de interviews, zich tot de resultaten uit de interviews? Wat valt er te concluderen uit de digitale enquête? Maar boven alles: Hoe kan Topicus omgaan met de resultaten uit de interviews? Wat kan verandert worden aan Ultimview om de applicatie te verbeteren naar de punten aangedragen door de gebruikers? Hoe kan dit ingepast worden in het ontwikkeltraject?

§1 Discussie heuristische evaluatie

In voorbereiding op de interviews op locatie is een heuristische evaluatie uitgevoerd aan de hand van een checklist om voorbereid de interviews in te gaan. De resultaten van deze evaluatie zijn gepresenteerd in de vorm van twaalf stellingen, die je zou kunnen zien als onderzoekshypothesen. Hoeveel van de in kader 4.1 gepresenteerde stellingen zijn ook waar gebleken? Zoals blijkt in kader 5.1 zijn van de twaalf stellingen zes ook terug gevonden in de interviews. Twee zijn er niet terug gevonden, maar gebruikers hadden wel op een andere wijze problemen met hetzelfde onderwerp. Voor deze relatieve grote afwijking (slechts 50% correct) zijn meerdere verklaringen mogelijk. Allereerst zou dit verklaard kunnen worden doordat de evaluator al enige tijd rondliep tussen de ontwikkelaars van Ultimview. Hoewel het hun vraag was om met de ogen van een buitenstaander te kijken, is dit niet mogelijk als er kennis gemaakt is met de applicatie onder invloed van deze mensen. Ten tweede blijkt ook uit literatuur dat evaluatoren die kennis hebben van *usability* design maar niet van het betreffende domein, significant minder afwijkingen vinden dan zij die dit wel hebben. Tot slot kan een heuristische evaluatie, doordat deze zich baseert op richtlijnen voor een ideale interface, problemen benoemen die helemaal

geen problemen zijn [Nielsen & Molich, 1990]. In dit geval zullen deze drie allen een rol spelen. Desalniettemin zijn er ook genoeg punten correct voorspeld en is de heuristische evaluatie succesvol en bruikbaar geweest in de voorbereiding van de interviews en heeft daarmee zeker zijn waarde bewezen.

§2 Discussie enquête

Zoals in hoofdstuk vier gebleken is heeft de enquête niet veel informatie opgeleverd met betrekking tot de *usability* van Ultimview. In de voorbereiding naar de interviews is dit betreuenswaardig en gezien de geïnvesteerde moeite, ook door de medewerkers van Topicus I&I, is het jammer dat er niet veel inzichten aan ontleend kunnen worden. Echter valt op te merken dat deze enquête deels gebaseerd is op een meer klassieke klanttevredenheidsenquête, met een focus op de interactie. Dat bijna alle stellingen een ruime voldoende scoren zou dan ook impliceren dat de klanten simpelweg wel tevreden zijn met het product. De stellingen waren niet zeer expliciet, maar echt op detailniveau ingaan op de applicatie is ook slecht mogelijk in een online enquête. Dat geconcludeerd kan worden dat de gebruikers grotendeels

tevreden zijn mag dan ook als een waardevol inzicht uit de enquête beschouwd worden en de interviews voorzien ruimschoots in aandachtspunten voor het ontwikkeltraject.

§3 Discussie interviews

Betrouwbaarheid

De resultaten van de interviews zijn een samengevatte versie van de woordelijke notulen van deze interviews en de aantekeningen met observaties gemaakt tijdens deze interviews. Dit betekent dat enkel punten die in deze zeven gesprekken met elf participanten meerdere keren of in meerdere gedaanten teruggekomen zijn, opgenomen zijn in de resultaten. De punten die niet voldoende eenduidig of niet vaak genoeg benoemd zijn vallen daarmee buiten de resultaten zoals gepresenteerd in hoofdstuk vier. Deze zijn opgenomen in bijlage E. Hiermee zijn alle gepresenteerde resultaten relatief betrouwbaar. Echter, 11 participanten in 7 interviews zijn zeker geen compleet beeld van alle gebruikers. Hoewel zeker een deel van de resultaten hoogst aannemelijk is, blijft altijd de mogelijkheid dat slechts enkele gebruikers dit vinden. Voordat welk resultaat dan ook overgenomen wordt dient men kritisch te kijken in hoeverre dit strookt met verwachtingen en zo mogelijk veranderingen ten opzichte van de huidige werkwijze eerst voor te leggen aan een grotere groep gebruikers alvorens deze wijzigingen door te voeren.

Vervolg

Het doel van dit hele onderzoek is om door in gesprek te gaan met de gebruikers van Ultimview verbeterpunten te vinden die Topicus I&I mee kan nemen in haar toekomstige ontwikkeltraject. Hoe dit onderzoek een vervolg kan krijgen, wordt in de volgende secties beschreven. Topicus I&I organiseert de dagelijkse ontwikkelpraktijk volgens een methodiek die ‘SCRUM’ heet. Dit is een variant van *Agile* softwareontwikkeling waarbij de ontwikkeling opgedeeld wordt in zogeheten *sprints*, cycli van X weken. Bij Topicus I&I duurt elke *sprint* twee weken. Voorafgaand aan de *sprint* wordt besproken welke punten aangepakt gaan worden binnen die twee weken. Deze punten worden beschreven in zogeheten *user stories*. Dit zijn functionele beschrijvingen van een portie werk die één van de medewerkers van Topicus I&I uit gaat voeren. Deze *user stories* worden beschreven aan de hand van elf persona’s die de diverse *stakeholders* van Ultimview representeren. Deze elf persona’s staan weergegeven in kader 5.2. Om de resultaten van dit onderzoek zo te interpreteren dat deze direct toegepast kunnen worden, worden alle punten besproken door ze in de vorm van zo’n *user story* te beschrijven. Bij elke *user story* wordt aangegeven hoeveel prioriteit dit punt heeft (hoog, middel, laag), dus welke punten geadviseerd worden om als eerste op te pakken. Tevens wordt aangegeven hoe hoog de betrouwbaarheid is van de resultaten van dit onderzoek (hoog, middel, laag), dus of alle participanten hierin op één lijn zaten of dat er verschillen waren tussen de diverse interviews. Hierin moet opgemerkt worden dat alle *stories* waar de betrouwbaarheid lager is

Kader 5.2: Persona’s gebruikers Ultimview	
Naam	Functie
Adriaan de Wit	Applicatiebeheerder
Anneke Brunner	Kwaliteitsmedewerker bij een bestuur
Chris van Groningen	Directeur van een VO instelling met meerdere scholen
Ciska Muis	Lerares op een basisschool
Cornelis van Dijk	Helpdeskmedewerker
Francois Croquette	Directeur van een VO school
Gerrit Tonijn	Financieel manager bij een administratiekantoor
Lucas van der Meulen	Ontwikkelaar bij Topicus I&I
Michelle van Houten	HRM manager
Nico Koedijk	Bestuurder
Roelof Eekels	Basisschooldirecteur

dan ‘hoog’ meer onderzoek nodig is om een uitkomst te verifiëren. Tot slot wordt voor elke *user story* ingeschat of dit veel, gemiddeld of weinig werk is voor Topicus I&I, iets wat zij zelf ook voor elke *user story* inschatten. Deverschillende punten zullen, waar mogelijk, onderbouwd worden met voorbeelden of conceptoplossingen, zodat duidelijk wordt in welke richting gedacht moet worden. De eventuele achterliggende problematiek wordt besproken in het hoofdstuk ‘conclusies en aanbevelingen’.

Vervolg: Effective

Abstractieniveau

Prioriteit	Midden
Betrouwbaarheid	Hoog
Werklast	Midden
Als Gerrit wil ik het factuurnummer zien bij de grootboekmutaties in het dashboard exploitatie, zodat ik al mijn mutaties in mijn factuurprogramma na kan zoeken.	
Medewerkers op een financiële afdeling die via de Ultimview dashboards de financiële controle van hun organisatie doen, zouden graag, op het moment dat zij op mutatieniveau een mutatie zien die zij niet begrijpen, snel in hun factuurprogramma kunnen opzoeken om welke factuur dit gaat. Hiertoe zou het handig zijn als het factuurnummer als extra kolom opgenomen is.	

Prioriteit	Hoog
Betrouwbaarheid	Laag
Werklast	Midden
Als Michelle wil ik vanuit de functiecategorie in het dashboard personeelslasten direct doorklikken naar het medewerkersniveau zodat ik makkelijk de medewerkers kan vinden die er voor zorgen dat ik afwijk van mijn prognose.	
Momenteel zit tussen het niveau functiecategorieën en het niveau medewerkers het niveau van kostendragers: vaste aanstelling, tijdelijke aanstelling, ziekte et cetera. Dit niveau wordt overbodig geacht in het doorzoeken van deze tabel omdat men benieuwd is naar afwijkingen van de begroting. De kostendrager zou opgenomen moeten worden als eigenschap van de medewerker, dus een kolom in de tabel. Dit punt is echter slechts één keer aangedragen en hoewel deze persoon hier heel stellig in was en ook aangaf dit vaker te horen, moet voordat dit aangepast wordt dit bij meerdere gebruikers nagevraagd te worden.	

Prioriteit	Hoog
Betrouwbaarheid	Hoog
Werklast	Hoog
Als Anneke wil ik bij de specificaties van een toets in de dashboards onderwijskwaliteit en onderwijskwaliteit bovenschools kunnen zien welke leerlingen daar onder hangen en hoe zij gescoord hebben zodat ik kan zien waar afwijkingen vandaan komen.	
In de analyse van de betekenis van een toetsresultaat zou men graag zien welke leerlingen onder een toetsresultaat hangen zodat geanalyseerd kan worden hoe een toetsresultaat is opgebouwd. Zijn het bijvoorbeeld de gewichtsleerlingen die verantwoordelijk zijn voor de lage scores? Vallen er vertragers en versnellers onder deze toets?	

Prioriteit	Laag
Betrouwbaarheid	Laag
Werklast	Midden
Als Anneke wil ik bij de specificaties van een toets in de dashboards onderwijskwaliteit en onderwijskwaliteit bovenschools kunnen zien welke docent voor een groep staat die een toets gemaakt heeft zodat ik kan zien of onverwachte toetsresultaten veroorzaakt worden door een leerkrachtwissel.	
Sommige leerkrachten hebben meer affiniteit met het ene onderdeel dan het andere. Discontinuïteit in de formatie betekent vaak dat voor continuïteit in de opbrengsten extra aandacht en kwaliteitszorg nodig is. Door in de toetsdetails de leerkracht weer te geven (bijvoorbeeld bij de al opgenomen leerlingspecificatie) kan een onderwijskwaliteitsmedewerker zelf zien dat hier mogelijk een oorzaak ligt.	

Referentiepunten

Prioriteit	Hoog
Betrouwbaarheid	Hoog
Werklast	Hoog
Als Anneke wil ik mijn eigen referentiepunten kunnen definiëren en toevoegen aan de weergave van de vaardigheidsscore in het dashboard onderwijskwaliteit en onderwijskwaliteit bovenschools zodat ik niet alleen zie of mijn scholen voldoen aan de inspectienormen maar ook aan onze eigen ambitenormen die wij voor die school gesteld hebben op basis van de schoolkenmerken.	
Veel stichtingen definiëren een ambiteniveau boven de inspectie-eisen waar zij aan willen voldoen omdat zij van mening zijn dat een school beter kan presteren dan het minimaal vereiste. Deze normen zouden zij graag opgenomen zien in het overzicht behorende bij de vaardigheidsscore.	

Prioriteit	Midden
Betrouwbaarheid	Midden
Werklast	Hoog
Als Anneke wil ik mijn stichtingsgemiddelde opgenomen zien in de weergave van de vaardigheisscore in het dashboard onderwijskwaliteit en onderwijskwaliteit bovenschools en als extra lijn in het dashboard trendanalyse zodat ik kan zien hoe een bepaald toetsresultaat op een school zich verhoudt tot de andere scholen die onder mijn verantwoordelijkheid vallen.	
Een stichting met meerdere scholen heeft altijd scholen die het beter en scholen die het slechter doen. Om dit inzichtelijk te maken zouden zij graag (optioneel) het stichtingsgemiddelde opgenomen zien opdat zij onderwijsopbrengsten in perspectief van hun eigen stichting kunnen zien.	

Weergave instellen

Prioriteit	Hoog
Betrouwbaarheid	Midden
Werklast	Midden
Als Gerrit wil ik dat als ik de dashboards open er standaard het menu waarin ik zelf een periode kan definiëren geopend is zodat ik dit niet steeds vanachter het periode-knopje tevoorschijn hoef te halen.	
In meerdere interviews is naar voren gekomen dat men in de financiële en personele dashboards eigenlijk zelden op jaarbasis kijkt maar meer geïnteresseerd is in de afgelopen periode of het afgelopen kwartaal. Van daaruit zouden ze dit menu graag als standaard willen zien. Hierbij is er echter meer onderzoek nodig of men überhaupt behoefte heeft aan de huidige <i>toggle-switch</i> , dus hierbij zou het eigenlijk handig zijn om alle acties van gebruikers te loggen zodat deze keuze onderbouwd vanuit statistieken gemaakt kan worden.	

Prioriteit	Midden
Betrouwbaarheid	Midden
Werklast	Laag
Als Anneke wil ik in het dashboard onderwijskwaliteit bovenschools kunnen kiezen tussen midden- en eindtoetsen zodat ik het getoonde overzicht af kan stellen op de beoordelingsmomenten van de inspectie.	
De inspectie beoordeelt in principe de eindopbrengen van de gekozen toetsen. Echter, zodra ook middentoetsen bekend zijn van een bepaald resultaat, worden deze direct opgenomen in het overzicht. Men zou deze keuzevrijheid graag hebben als gebruiker.	

Prioriteit	Midden
Betrouwbaarheid	Midden
Werklast	Midden
Als Anneke wil ik al mijn scholen onder elkaar zien in het dashboard onderwijskwaliteit bovenschools zodat ik dit in één keer kan exporteren voor rapportage en communicatie.	
Momenteel wordt, om de dashboards overzichtelijk te houden, na tien scholen de lijst afgebroken en in een tweede pagina gezet. Als men een plaatje wil maken van alle toetsen is het handig als optioneel ook alle scholen op één pagina gezet kunnen worden.	

Prioriteit	Laag
Betrouwbaarheid	Midden
Werklast	Midden
Als Anneke wil ik met één knop in het dashboard onderwijskwaliteit bovenschools de weergave zo in stellen dat alleen de meetmomenten van de inspectie getoond worden.	
De inspectie beoordeelt een school op een aantal meetmomenten. Dit zijn technisch lezen groep 3 en 4, rekenen en wiskunde groep 4 en 6, begrijpend lezen groep 6 en de eindtoets in groep 8. Hierbij kiezen ze zo mogelijk voor de eindtoetsen. Het zou handig zijn als dit overzicht met één knop gemaakt kon worden in plaats van dat dit handmatig samengesteld moet worden. De huidige methode werkt prima, maar zoals hier geschetst zou ideaal zijn.	

Prioriteit	Midden
Betrouwbaarheid	Midden
Werklast	Hoog
Als Anneke wil ik een overzicht kunnen maken met al mijn scholen op de y-as en de CITO eindtoetsen van groep 8 van de afgelopen drie jaar op de x-as zodat ik een helder overzicht heb van de prestaties van mijn scholen van de afgelopen jaren.	

De CITO eindtoets is het zwaarste meetmoment van de onderwijskwaliteit van scholen, waar niet alleen de inspectie maar ook ouders van leerlingen geregeld naar vragen. In de communicatie en voor het eigen overzicht is het handig als er een overzicht gemaakt kan worden met deze toetsen naast elkaar. Momenteel komen ze dan boven elkaar voor de verschillende jaren, dat leest niet intuïtief. Hierbij zou eventueel gedacht kunnen worden aan een geheel dashboard met analyse tools voor de CITO eindtoets, omdat deze zeer belangrijk is. Hierbij is het wenselijk goed na te gaan bij gebruikers welke analyses hierin nuttig zijn.	
--	--

Missende sommatie

Prioriteit	Hoog
Betrouwbaarheid	Hoog
Werklast	
Als Gerrit wil ik in de dashboards personeelslasten en exploitatie onderaan mijn tabel met verdichtingen het verschil zien tussen de som van al mijn baten en de som van al mijn lasten zodat ik dit niet zelf hoeft te rekenen.	
Alle baten worden gesommeerd, alle lasten worden gesommeerd, maar alle verschillen tussen baten en lasten worden dat niet. Men zou dit erg graag willen zien.	

Missende salarisschaal

Prioriteit	Laag
Betrouwbaarheid	Hoog
Werklast	Midden
Als Nico wil ik in het dashboard functiemix ook de salarisschaal LA opgenomen zien zodat ik van al mijn scholen, ook de primair onderwijs scholen, kan zien hoe de verhoudingen liggen.	
Het dashboard functiemix kan momenteel enkel de salarisschalen LB tot LE aan, terwijl in het primair onderwijs LA veel gebruikt wordt. Dit wil men graag ook zien zodat ook van primair onderwijs scholen deze verhoudingen bekeken kunnen worden.	

Kleutertoetsen

Prioriteit	Midden
Betrouwbaarheid	Midden
Werklast	Hoog
Als Anneke wil ik in de dashboards over onderwijsopbrengsten graag kleutertoetsen kunnen bekijken zodat ik kan zien hoe leerlingen mijn school binnenkomen.	
Momenteel kunnen in de dashboards over onderwijsopbrengsten enkel toetsen bekeken worden vanaf groep 3. Meerdere participanten gaven aan ook graag de kleutertoetsen in te willen zien. Hoewel de inspectie hier niet naar kijkt is dit voor hen voor hun kwaliteitssturing wel van belang.	

Vervolg: *Efficiënt*

Exporteren onderwijsdashboards

Prioriteit	Hoog
Betrouwbaarheid	Hoog
Werklast	Hoog
Als Anneke wil ik een export naar pdf, excell of afbeelding kunnen maken van de dashboards over onderwijsopbrengsten zodat ik deze overzichten kan gebruiken in mijn communicatie intern, naar de Raad van Toezicht van mijn organisatie en naar ouders die geïnteresseerd zijn in de kwaliteit van mijn scholen.	
Veel van de overzichten die in de dashboards over onderwijsopbrengsten gemaakt worden, gebruikt men ook in de communicatie binnen de organisatie. Het zou derhalve prettig zijn als deze uit Ultimview exporteerbaar zijn.	

Behouden van filters tussen dashboards

Prioriteit	Hoog
Betrouwbaarheid	Hoog
Werklast	Hoog
Als Gerrit wil ik dat als ik wissel tussen dashboards dat de door mij gekozen periode behouden blijft, zodat ik deze niet opnieuw in hoeft te stellen.	
Mensen als Gerrit en Francois kunnen in het dashboard exploitatie onverwachte afwijkingen signaleren en deze nader willen analyseren in het dashboard personeelslasten. Nu moet men dan de periode opnieuw instellen, wat een vertraging in de werkzaamheden oplevert.	

Behouden van filters binnen dashboards

Prioriteit	Hoog
Betrouwbaarheid	Hoog
Werklast	Hoog
Als Michelle wil ik dat als ik een bepaalde drilldown gerealiseerd heb en wissel tussen bepaalde filters (bijvoorbeeld de keuze FTE of €) dat de door mij gemaakte drilldown behouden blijft.	
Als men een analyse aan het maken is, bijvoorbeeld in het dashboard personeelslasten op medewerkersniveau, en men is benieuwd hoeveel een bepaalde FTE kost en deze switch maakt, moet men de drilldown opnieuw instellen. Dit kost extra tijd en is erg onprettig.	

Prioriteit	Hoog
Betrouwbaarheid	Hoog
Werklast	Midden
Als Anneke wil ik dat als ik een bepaald filter ingesteld heb in de dashboards over onderwijsopbrengsten en een ander filter aanpas dat mijn vorige keuze bewaard wordt zodat ik die niet opnieuw hoeft in te stellen.	

Vaak verdwijnen ingestelde filters weer als er een ander filter aangepast wordt terwijl mijn nog steeds benieuwd is naar die selectie. Dit is zeer onprettig werken.	
--	--

Vervolg: *Engaging*

Leesbaarheid

Prioriteit	Laag
Betrouwbaarheid	Laag
Werklast	Midden
Als Gerrit wil ik dat de waarde van een staaf in een diagram opgenomen wordt in het diagram zodat ik die makkelijker uit kan lezen.	
Momenteel zijn die waarden opgenomen als mouse-over, maar door grote verschillen van posten worden sommige diagrammen slecht leesbaar in één oogopslag. Het toevoegen van de waarde van een staaf kan dan erg helpen.	

Prioriteit	Laag
Betrouwbaarheid	Midden
Werklast	Laag
Als Anneke wil ik dat in het dashboard trenanalyse geen lijnen voorkomen die bijna dezelfde kleur hebben als de normering zodat ik dit diagram makkelijker kan lezen en altijd weet dat de labels horen bij de lijnen en niet bij de normering.	
De lijnen hebben soms kleuren die dicht in de buurt komen van de inspectienormering die er achter weergegeven wordt. Dit leidt soms tot lastig leesbare diagrammen en onduidelijkheid of een label bij een kleurvlak of lijn hoort.	

Organisatieselectie menu

Prioriteit	Hoog
Betrouwbaarheid	Hoog
Werklast	Laag
Als Nico wil ik dat de vele scholen die ik in mijn menu organisatie selectie zie alfabetisch gesorteerd zijn zodat ik makkelijker in de lijst kan zoeken.	
Als de lijst niet alfabetisch opgebouwd is maar ogenschijnlijk willekeurig, is het lastiger te vinden wat men zoekt.	

Prioriteit	Laag
Betrouwbaarheid	Midden
Werklast	Laag
Als Gerrit wil ik het BRIN nummer van mijn scholen opgenomen hebben in mijn organisatie selectie zodat ik dit makkelijk kan zien.	
Voor sommigen is het handig om direct te zien onder welk BRIN-nummer scholen vallen, zodat alle scholen binnen een bepaald BRIN nummer in één keer geselecteerd kunnen worden. Dit kan nu wel, maar men weet niet waar. Dit moet duidelijk gemaakt worden.	

Prioriteit	Midden
Betrouwbaarheid	Hoog
Werklast	Laag
Als Nico wil ik dat het duidelijker is hoe ik alle scholen onder een bestuur of alle locaties onder een school in één keer kan selecteren of deselecteren zodat ik hier niet over na hoeft te denken.	
Momenteel kan alles selecteren of deselecteren door op het kopje te klikken bij een lijstje. Als dit kopje ook voorzien wordt van een selectievakje is het duidelijker dat door daar te klikken alle scholen die er onder vallen ge(de)selecteerd worden.	

Filterknoppen

Prioriteit	Midden
Betrouwbaarheid	Hoog
Werklast	Hoog
Als Anneke wil ik dat als ik een menu gebruikt heb dat onder een filterknop valt dat ik ook naast het menu kan klikken om mijn selectie op te slaan zodat ik niet meer op opslaan hoeft te klikken.	
Dat men weer op opslaan moest klikken vond men vreemd, velen klikten naast het menu in de verwachting dat het dan zou verdwijnen omdat vaak het dashboard al aangepast werd nadat zij een selectie gemaakt hadden.	

Prioriteit	Midden
Betrouwbaarheid	Hoog
Werklast	Midden
Als Anneke wil ik dat in de menu's bij de filterknoppen duidelijk wordt welke opties niet beschikbaar zijn zodat ik beter weet wat mijn mogelijkheden zijn.	
Soms staan er in de menu's die onder een filter vallen opties (zoals jaren) die niet te selecteren zijn. Dit is nu zo minimaal dat dit niet direct duidelijk is. Het zou beter worden als die optie bijvoorbeeld ook grijs gemaakt wordt.	

Navigatie binnen diagrammen

Prioriteit	Hoog
Betrouwbaarheid	Hoog
Werklast	Laag
Als Chris wil ik dat de melding 'no data found' informatiever is zodat ik weet wat ik moet doen als ik deze melding krijg.	
De melding 'no data found' moet informatiever. Bijvoorbeeld: "Op dit niveau van detail is geen informatie beschikbaar. Klik in de gele balk om je selectie ongedaan te maken."	

Prioriteit	Midden
Betrouwbaarheid	Midden
Werklast	Hoog
Als Chris wil ik uitleg in de dashboards van de financiële en personele sectie, zodat ik weet wat mijn mogelijkheden zijn met drilldown.	
Zoals er in de dashboards uit de onderwijssectie joyrides beschikbaar zijn waarin de mogelijkheden uitgelegd worden die er binnen deze dashboards zijn, zo zouden ook de andere dashboards hierdoor inzichtelijker worden.	

Vervolg: *Error tolerant*

Foutmeldingen

Prioriteit	Hoog
Betrouwbaarheid	Hoog
Werklast	Laag
Als Gerrit wil ik dat de melding "er kunnen gegevens ontbreken" verandert wordt in een melding die mij verteld wat het probleem is en wat ik er aan moet doen zodat ik beter begrijp hoe ik met Ultimview om moet gaan.	
Ultimview geeft nu wel eens minder informatieve foutmeldingen die niet beschrijven wat het probleem veroorzaakt heeft en wat de gebruiker nu moet doen. Dit zou aangepast moeten worden naar foutmeldingen die dit wel doen.	

Prioriteit	Hoog
Betrouwbaarheid	Hoog
Werklast	Laag
Als Gerrit wil ik dat de melding "u bent niet gemachtigd" verandert wordt in een melding die mij verteld wat het probleem is en wat ik er aan moet doen zodat ik beter begrijp hoe ik met Ultimview om moet gaan.	
Ultimview geeft nu wel eens minder informatieve foutmeldingen die niet beschrijven wat het probleem veroorzaakt heeft en wat de gebruiker nu moet doen. Dit zou aangepast moeten worden naar foutmeldingen die dit wel doen.	

Vervolg: *Easy to learn*

Betrouwbaarheid geïmporteerde gegevens

Prioriteit	Hoog
Betrouwbaarheid	Hoog
Werklast	Midden
Als Anneke wil ik de peildatum voor mijn leerlingenaantal opgenomen zien daar waar het over leerlingenaantallen gaat zodat ik deze gegevens goed kan duiden.	
Momenteel is het in de diagrammen waar het om leerlingenaantallen gaat niet duidelijk op welk moment dit aantal gemeten is. Om dit uit te leggen zou ergens opgenomen moeten worden wat de peildatum van deze waarden is, bijvoorbeeld in de titel van het diagram.	

Prioriteit	Midden
Betrouwbaarheid	Laag
Werklast	Midden
Als Anneke zou wil ik kunnen kiezen tussen de gecorrigeerde en ongecorrigeerde vaardigheidsscore van een gemaakte toets zodat ik duidelijk kan zien of een score gecorrigeerd wordt weergegeven voor de leerlingpopulatie van die groep op school.	
Bij meerdere participanten leefde de wens om te kunnen kiezen tussen de gecorrigeerde en ongecorrigeerde vaardigheisscore. De kans bestaat dat dit enkel is om de berekeningen van Ultimview te controleren. Hoe dan ook moet duidelijk opgenomen worden of een score gecorrigeerd is of niet en op basis van welke gegevens die correctie gemaakt is.	

Status dashboard

Prioriteit	Laag
Betrouwbaarheid	Laag
Werklast	Laag
Als Chris wil ik in één oogopslag zien welke lijn in een diagram de nul-lijn is, zodat ik direct zie of mijn realisatie op een positieve of negatieve manier onder of boven mijn begroting uitpakt.	
Doordat diagrammen mee veranderen met de waarden die hierin uitgezet zijn kan het voorkomen dat een diagram enkel negatieve waarden toont en men ten onrechte denkt dat de realisatie op een positieve wijze onder de begroting valt. Als de nul-lijn in één oogopslag te zien is, is duidelijker hoe een diagram snel gelezen moet worden.	

Prioriteit	Laag
Betrouwbaarheid	Midden
Werklast	Laag
Als Anneke wil ik makkelijker zien van welke toets ik details bekijk zodat ik dit direct zie.	
De gele balk waarin nu staat welke toets bekeken wordt is nogal minimaal en men kon dit niet zo makkelijk uitlezen. Dit mag wel groter neergezet worden.	

Toelichting bij diagrammen

Prioriteit	Laag
Betrouwbaarheid	Midden
Werklast	Midden
Als Anneke wil ik bij diagrammen kunnen zien wat de inspectie zegt over deze waarde zodat ik dit niet elders hoeft op te zoeken als ik het zelf even niet meer weet.	
Om bepaalde resultaten beter in perspectief te plaatsen is het wenselijk om bij een diagram ook een bullet op te nemen die informatie geeft over wat de inspectie voor eisen stelt. Er zou bijvoorbeeld bij de vaardigheidsscore kunnen staan dat dit bij de CITO eindtoets gecorrigeerd is naar de gewichtsverdeling over de hele school en bij alle andere toetsen naar de verdeling over die groep.	

Pictogrammen

Prioriteit	Laag
Betrouwbaarheid	Midden
Werklast	Laag
Als Adriaan wil ik dat de pictogrammen op de beheerspagina van 'koppelen rollen aan gebruikers' en 'koppelen van gebruikers aan organisaties' meer op elkaar lijkt.	
De pictogrammen zijn nu zeer verschillend. Deze zouden meer op elkaar moeten lijken omdat de functie ook op elkaar lijkt.	

Terminologie

Prioriteit	Midden
Betrouwbaarheid	Midden
Werklast	Laag
Als Gerrit wil ik dat de term totale begroting verandert is in jaarbegroting zodat ik beter begrijp wat dit doet.	
De term totale begroting naast de term begroting of de term prognose toekomstig naast de term prognose is verwarrend omdat deze woorden niet duidelijk maken wat ze precies betekenen. Deze termen zouden anders moeten zijn zodat dit helder is.	

Prioriteit	Midden
Betrouwbaarheid	Hoog
Werklast	Laag
Als Anneke wil ik dat in de dashboards over onderwijsopbrengsten consequent over vaardigheidsscore of schaalscore gesproken wordt zodat ik me niet hoeft af te vragen of dit verschillende dingen zijn.	
Vaardigheidsscore en schaalscore zijn twee begrippen die hetzelfde betekenen, vaardigheidsscore is echter de meest actuele term. Deze verdient dan ook de voorkeur door de hele applicatie heen.	

Dashboard leerlingenaantal

Prioriteit	Hoog
Betrouwbaarheid	Hoog
Werklast	Hoog
Als Anneke wil ik in het dashboard leerlingenaantal in het diagram leerlingen per school direct bij het openen van het dashboard het aantal leerlingen per jaar zien in plaats van gesommeerd over vier jaren zodat ik die selectie niet zelf moet maken voordat ik iets met het diagram kan.	
Momenteel wordt bij het openen van het dashboard leerlingenaantal linksonder het leerlingenaantal op een school of over verschillende scholen weergegeven voor de laatste vier jaar. Dit wordt veroorzaakt door de technische inrichting, maar is voor de gebruikers erg onpraktisch. Dit moet aangepast worden.	

Vervolg: Overige

Koppeling ParnasSys

Prioriteit	Midden
Betrouwbaarheid	Hoog
Werklast	Hoog
Als Roelof wil ik Ultimview los kunnen gebruiken van ParnasSys zodat ik gewoon via www.ultimview.nl in kan loggen met mijn ParnasSys inloggegevens.	
De koppeling wordt momenteel als onpraktisch ervaren. Aangezien volledige integratie met ParnasSys onpraktisch is i.v.m. schermresolutie zou inloggen met ParnasSys gegevens Ultimview prettiger in gebruik maken.	

Tabletgebruik

Hoewel dit niet concreet te omschrijven is als user story is de compatibiliteit met tablets wel een punt van aandacht. Aangezien de huidige interface sterk afhankelijk is van mouse-overs in de uitleg van bepaalde punten en veel interactie-elementen zeer klein zijn is dit op tablets lastig te gebruiken omdat mouse-overs daar niet bestaan en mensen met hun vingers nu eenmaal grover zijn in de interactie dan met een muis. In een eventueel herontwerp van de applicatie zou hier rekening mee gehouden moeten worden, zodat ook op tablets gewerkt kan worden met Ultimview.

Betrokkenheid bij de ontwikkeling

Ook de betrokkenheid bij de ontwikkeling valt niet te vangen met een *user story*. Echter gaven alle participanten aan graag vaker mee te denken en input te geven voor de toekomstige ontwikkeling. Omdat deze mensen een schat aan domeinkennis vertegenwoordigen en de graadmeter voor *usability* zijn is het zeer aan te bevelen te zoeken naar middelen om deze mensen beter te betrekken bij de productontwikkeling. Deze betrokkenheid kan grofweg op drie momenten wenselijk zijn. Voorafgaand aan de ontwikkeling, als ideeën voor verandering opgedaan worden, tijdens de ontwikkeling, als deze ideeën omgezet worden in een concreet ontwerp en achteraf, als de ontwikkelde functionaliteit in het product zit. Op deze drie momenten zijn eigenlijk grofweg twee manieren mogelijk, namelijk direct contact met gebruikers (al dan niet op locatie) en indirect contact met gebruikers. Hierna zal voor elk moment in de productontwikkeling voor beide mogelijkheden een optie geschetst worden hoe dit geïmplementeerd kan worden. Dit is echter hoogst speculatief en niet grondig doordacht. Het moet dan ook gelezen worden als suggestie en niet als oplossing.

Voor het opdoen van ideeën op locatie zou het organiseren van panelgesprekken, waarbij meerdere gebruikers samen gezet worden samen met één of meerdere mensen van Topicus een optie zijn. Hierin zouden de gebruikers met elkaar kunnen bespreken hoe zij omgaan met het product zodat zij ook wat van elkaar kunnen leren en samen kunnen zij ideeën inbrengen die de medewerker van Topicus mee kan nemen naar huis. Voor het opdoen van ideeën op indirecte wijze is momenteel al een optie beschikbaar. In ‘Proudcrowd’ kunnen gebruikers naast problemen ook wensen inbrengen. Dit wordt momenteel echter nog weinig gedaan. Een verklaring zou kunnen

zijn dat dit beperkt is tot interactie tussen de gebruikers individueel en Topicus. Een idee zou zijn om van dit soort wensen “publieke” discussies te maken, zoals een forum. Maak dergelijke wensen onderwerpen waar alle gebruikers over kunnen discussiëren en breng vooral deze discussies actief onder de aandacht van de gebruikers. Zij zullen hier vaak genoeg een mening over hebben en deze ook willen geven.

Voor het toetsen van concepten zouden beide hiervoor genoemde opties ook zeer geschikt zijn. In een panelgesprek kan de medewerker van Topicus ideeën voorleggen aan de gebruikers waardoor zij in discussie kunnen gaan met elkaar. Niet alleen levert dit naar alle waarschijnlijkheid constructieve feedback op de ingebrachte concepten, de kans is groot dat ook nieuwe ideeën in deze discussie ontstaan. De hierboven genoemde online discussie over ideeën kan ook gevoed worden met deze concepten zodat Proudcrowd ook door Topicus tot een levendig discussieplatform gemaakt en gehouden kan worden.

Tot slot zijn er voor het beoordelen van gemaakte veranderingen aan de applicatie meerdere dingen mogelijk. Het eerder genoemde panelgesprek zou ook hier uitstekend functioneren, hoewel het hierin misschien wenselijker is om dit inhouse bij Topicus te houden. Zo kan het hele team zien hoe gebruikers hun werk waarderen en krijgt het team ook meer zicht op wie de gebruikers eigenlijk zijn. Maar tevens is het mogelijk om geïmplementeerde veranderingen in ‘Proudcrowd’ te plaatsen en gebruikers de mogelijkheid te geven hier op te reageren, al dan niet enkel met een *thumbs-up* of *–down*.

Zoals vermeld zijn alle bovenstaande mogelijkheden suggesties, omdat het uitzoeken en inrichten hiervan buiten het kader van deze opdracht valt. Hierin zou Topicus I&I zelf nog het nodige nadenkwerk moeten

Samenvatting

In dit hoofdstuk is bekeken wat er te leren valt uit de resultaten van de verschillende onderdelen van de onderzoeksstrategie. Allereerst is beschreven hoe de heuristische evaluatie zich verhoudt tot de interviews en is gebleken dat hoewel deze methode zeker niet perfect is, de heuristische evaluatie zeker behulpzaam is in de voorbereiding naar interviews op locatie. Vervolgens is gereflecteerd op de uitkomsten van de enquête en is gebleken dat, hoewel weinig inzicht verworven is dat zinnig is in de voorbereiding naar de interviews, dit duidelijk maakt dat men tevreden is met Ultimview. Hoewel dit niet het doel was is dit zeker een prettige uitkomst. Hierna is uitgebreid beschreven hoe Topicus I&I de resultaten uit dit onderzoek een vervolg kan geven in haar ontwikkelpraktijk, door alle resultaten om te schrijven naar user stories, zodat de resultaten in een voor Topicus bruikbare vorm staan en duidelijk is hoe alle gesignaleerde punten verbeterd kunnen worden. Tot slot is er ook kort gereflecteerd op mogelijkheden voor Topicus I&I om meer interactie met de gebruikers mogelijk te maken maar omdat dit buiten het kader van de opdracht valt blijft dit bij suggesties en is nader onderzoek vereist om hier mee om te gaan. Hiermee is dit onderzoek tot een einde gekomen en is het aan Topicus I&I om de resultaten een vervolg te geven.

Conclusies en aanbevelingen

Conclusies

Topicus I&I wil een herontwerp maken van Ultimview, waarmee het product gebruiksvriendelijker wordt en beter in de markt te zetten is. Dit onderzoek maakte deel uit van dat proces. Het doel van dit project was om te onderzoeken hoe Topicus I&I de usability van Ultimview kan verbeteren. Hierbij is sterk de nadruk gelegd op het onderzoeken van de mening van de gebruikers. Voornamelijk omdat zij de meeste kennis bezitten over de gebruiksvriendelijkheid van het product in gebruik, maar ook omdat Topicus I&I zeer benieuwd was wat de ervaring met Ultimview in de praktijk is.

Vanuit de digitale enquête valt te concluderen dat de ervaring met Ultimview ruim voldoende is. Ditzelfde beeld komt ook naar voren in de gesprekken die gevoerd zijn met de gebruikers. Ultimview is een waardevolle toevoeging op de overige hulpmiddelen en programma's die zij in de beroepspraktijk tot hun beschikking hebben. Mensen met een financiële of personele achtergrond kunnen met Ultimview laagdrempelig door hun resultaten bladeren en deze communiceren naar anderen. Mensen met een onderwijskundige achtergrond kunnen met Ultimview, als vervanger voor het EWS van de besturenraad, hun onderwijsopbrengsten inzichtelijk maken en gebruiken voor kwaliteitssturing in hun organisatie. Mensen met een directionele of bestuurlijke verantwoordelijkheid kunnen Ultimview gebruiken om snel een beeld te krijgen van de prestaties van hun school of scholen.

Hoewel alle gebruikers in grote lijnen tevreden zijn, zijn er zeker meer dan voldoende mogelijkheden tot verbetering. De resultaten van dit onderzoek, omschreven naar user stories zodat Topicus I&I de resultaten direct op kan nemen in haar productontwikkeling, zijn beschreven in hoofdstuk 5. Opvallend te noemen is dat er in de ondersteuning van de werkzaamheden van de gebruikers door Ultimview, beschreven onder de noemer effective, nog veel te winnen valt. Het opnemen van factuurnummers, het doorklikken naar onderwijsresultaten op leerlingniveau of het opnemen van eigen ambitieniveaus zijn enkele van de punten die hierin genoemd zijn maar er zijn er zeker meer. Dit impliceert dan ook dat niet alleen Ultimview verbeterd kan worden, maar ook de kennis van Topicus I&I hoe het product nu eigenlijk zijn rol vervult in de praktijk. Hierover meer in de volgende paragraaf.

Dat de gebruikers op meerdere punten moeite hebben met de wijze waarop zij interacteren met het product, zoals het 'opslaan' van filters, het voorspellen van drilldowneffecten en het gebruik van labels om weergaven in een diagram aan of uit te zetten lijkt dan ook niet verwonderlijk in dit licht. Deze interacties zijn ontworpen door Topicus en in dit onderzoek beoordeeld door de gebruiker. Dat in Ultimview niet volstaan kan worden met standaard interactie-onderdelen is, gezien de grote hoeveelheid informatie die in de interface gepresenteerd wordt, niet

verwonderlijk en dat gebruikers hier aan moeten wennen evenmin. Het is echter nu de uitdaging om deze interactie zo te stroomlijnen dat de gebruikers deze ook volledig doorzien. Momenteel is deze werkbaar maar verre van perfect.

Het grootste punt van aandacht ligt echter in het begrip dat gebruikers hebben van het product, binnen dit onderzoek verkend onder de noemer easy to learn. Omdat men er met Ultimview naar streeft om alle informatie automatisch uit de bronpakketten op te halen leidt dat er toe dat hierin de controle van de gebruiker overgenomen wordt. Gebruikers die informatie in Ultimview willen hebben zijn volledig afhankelijk van de techniek die, hoogstwaarschijnlijk, enkel door Topicus I&I zelf begrepen wordt. Nog los daarvan staat er veel informatie in Ultimview die, zeker in de onderwijssectie, sterk geïnterpreteerd wordt door Ultimview (onderwijsopbrengsten worden gecorrigeerd voor gewichtsl leerlingen afgezet tegen het landelijk gemiddelde). Gebruikers hebben dan ook, zoals onder dit kopje gepresenteerd wordt, vaak genoeg niet het idee volledig te bevatten wat de applicatie doet en kan en hebben niet het gevoel hier volledige controle over te hebben. Dit zou met meer uitleg en een doorzichtiger ontwerp al vele malen beter worden.

Uiteindelijk zijn in dit onderzoek vele concrete punten genoemd die Topicus I&I kan veranderen aan Ultimview om de usability te verbeteren. Deze zijn zo verwerkt dat deze direct in de dagelijkse SCRUM ontwikkelomgeving opgenomen kunnen worden en hiermee is zeer concreet aangegeven welke veranderingen aan de applicatie in de ogen van de gebruikers van toegevoegde waarde zouden zijn. Doordat in de strategie sterk de nadruk gelegd is op de mening van de gebruikers, is deze dan ook ruim voldoende belicht. Het mes snijdt echter aan twee kanten. Niet alleen de applicatie kan aangepast worden. Om ook in de toekomst een kwalitatief en gebruiksvriendelijk product te blijven maken zou Topicus I&I ook intern moeten kijken naar haar eigen competenties en organisatie. Hier zijn namelijk nog de nodige verbeteringen mogelijk. Hoewel dit zeker ondersteunend is voor het grotere doel van dit project valt dit, doordat de middelen beperkt zijn, buiten het kader van dit onderzoek. Toch zijn er op basis van dit onderzoek enkele trends te bespeuren. Dit is dan ook het onderwerp van de volgende paragraaf.

Aanbevelingen

Zoals in de vorige sectie beschreven is, is binnen dit onderzoek een zeer praktische insteek gevolgd. Door in gesprek te gaan met gebruikers om hun mening over de applicatie te achterhalen zijn zeer concrete direct toepasbare verbeteringen gevonden. Er zijn echter ook punten gesignaleerd die buiten de onderzoeksopzet vallen maar desalniettemin aandacht vragen.

Zoals duidelijk is geworden uit de analyse van de gebruikers lijkt dat bij het ontwerpen van Ultimview geen rekening gehouden hoeft te worden met de fysieke beperkingen van de gebruikers, omdat zij, mits ze beperkt waren, niet de functie uitgevoerd hadden waarin zij gebruik maken van Ultimview. Kleurenblindheid is echter een door Topicus I&I niet onderkende beperking die in het ontwerp van Ultimview aandacht vereist. Ook heeft dit onderzoek zich, in verband met de beschikbare tijd, beperkt tot het interviewen van de huidige gebruikers. Het zou echter, zeker met het oog op de geambieerde commercialisatieslag, een goed idee zijn ook eens een meer klassieke usability test uit te voeren met onervaren gebruikers. Dit zou de nodige inzichten op kunnen leveren over de problemen met interactie-elementen zoals filterknoppen, het organisatieselectie-menu en het principe van drilldown. Daarnaast zijn er echter een aantal achterliggende problemen te signaleren. Dat in de taakondersteuning van de gebruiker door Ultimview nog het nodige te verbeterd kan worden, duidt er op dat Topicus I&I nog veel kan winnen door meer domeinkennis op te doen. An sich is het niet verwonderlijk dat een ICT-dienstverlener niet alle kennis heeft over het functioneren van onderwijsorganisaties. Dit is ook kennis die moet groeien in de loop van de productontwikkeling en hier is uiteindelijk maar één manier voor, namelijk op expeditie gaan in het beroepsveld. Wie met de juiste houding kijkt kan heel veel leren. Het is niet erg om tegen iemand te zeggen dat jij niet weet hoe zij met jouw product werken, dat is eerlijkheid. Als je vervolgens bereid bent te luisteren zul je vele nieuwe inzichten opdoen. Hierbij volstaat het helaas niet om één, twee of drie keer te kijken en te luisteren. Zoveel mensen, zoveel wensen en zo ook met Ultimview. Waar het ene bovenschoolse kantoor strak boven haar scholen zit, is het andere veel afstandelijker en zijn de scholen veel autonomer. Dit leidt ook tot een andere omgang met het product, die men wel moet begrijpen om de gebruiker op de juiste manier te kunnen bedienen. Topicus I&I zou niet alleen studenten het veld in moeten sturen om te luisteren naar de gebruikers, maar de mening van gebruikers zou tot op de werkvloer gehoord moeten worden.

Dit contact met de eindgebruiker is niet alleen centraal om een beter begrip te krijgen als ontwikkelaars waarvoor een product nu eigenlijk gebruikt wordt. Het zijn ook de gebruikers die uiteindelijk dicteren wat er nieuw, anders of beter moet. Echter, gebruikers zijn geen ontwerpers. Luisteren naar gebruikers betekend niet per definitie gehoorzamen aan je gebruikers. De klant is koning, maar ook de koning heeft zijn adviseurs en de kunst is dan ook te voorzien wat de grote lijnen zijn in hun verhalen. De tweede uitdaging voor Topicus, naast het opdoen van domeinkennis, is dan ook hoe zij hun gebruikers beter kunnen betrekken in alle stadia van het ontwikkelproces, zonder hierbij de regie uit handen te geven. Hier zijn in hoofdstuk vijf kort enkele suggesties voor geopperd maar eigenlijk is dit een project in zichzelf: het opzetten van een structuur waarbinnen gebruikers betrokken kunnen zijn bij de ontwikkeling van Ultimview.

Beide hierboven genoemde punten zijn organisatorisch van aard. Zij vereisen een verandering in het denken over ontwikkeling en het omgaan met de gebruikers. De sleutel tot succes is niet een product maken wat heel veel kan, maar een product maken dat een doel heeft in de dagelijkse werkzaamheden van de gebruikers. Begrip van die werkzaamheden en de mensen die ze uitvoeren zijn daarin het fundament waarop men kan bouwen.

Bibliografie

- Besturenraad (2006). *Sterke punten EWS blijven behouden in nieuwe module*. Geraadpleegd op 10 juni via: <http://www.besturenraad.nl/content/sterke-punten-ews-blijven-behouden-nieuwe-module>
- Dubler, C & Wilcox, C. (2002). *Just What Are Cubes Anyway? A Painless Introduction to OLAP Technology*. Geraadpleegd op 9 april 2013 via: [http://msdn.microsoft.com/en-us/library/office/aa140038\(v=office.10\).aspx](http://msdn.microsoft.com/en-us/library/office/aa140038(v=office.10).aspx)
- Krug, S. (2010). *Rocket surgery made easy*. Berkeley: New Riders.
- Kulyk, F. (2012). *Everything you always wanted to know about your school*. Geraadpleegd op 8 april 2013 via: <http://www.topicus.nl/home/topiconf/presentaties/everything-you-always-wanted-to-know-about-your-school/>
- Nielsen, J. (1993). *Usability Engineering*. San Francisco: Morgan Kaufman.
- Nielsen, J. & Molich, R.C. (1990). *Heuristic evaluation of user interfaces*. Proceedings of the annual CHI conference (Seattle, WA, 1-5 April), pp 249-25.
- Oudenampsen & Flikweert (2010). *Een onnodige handicap: Maatschappelijke belemmeringen voor kleurenblinden*. Utrecht: Verwey-Jonker instituut.
- Pierotti, D. (1995). *A system checklist for heuristic evaluation*. Norwalk: Xerox Corporation.
- Quesenbery, W. (2001). *What does usability mean: Looking beyond 'ease of use'*. 48th Annual conference, Society for technical communication. Chicago.
- Rijksoverheid (2006). *Een nieuwe gewichtenregeling voor het basisonderwijs*. Geraadpleegd op 9 april 2013 via: <http://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/leerachterstand/documenten-en-publicaties/rapporten/2006/04/26/nieuwe-gewichtenregeling-basisonderwijs.html>
- Rijksoverheid (2010). *Financiering primair onderwijs*. Geraadpleegd op 24 juni 2013 via: <http://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/financiering-onderwijs/financiering-primair-onderwijs>
- Rijksoverheid (2011). *Een model voor de inrichting van de jaarrekening*. Geraadpleegd op 16 april 2013 via: <http://www.rijksoverheid.nl/documenten-en-publicaties/brochures/2011/11/18/volledig-uitgewerkt-efj-model.html>
- Stone et. al. (2005). *User interface design and evaluation*. San Francisco: Morgan Kaufmann.

Bijlage A

Digitale enquête

Ultimview enquête
Inleiding Welkom bij de online enquête over Ultimview. In deze enquête wordt er ingegaan op uw mening over- en ervaring met deze online applicatie. Met uw antwoorden helpt u ons om de gebruiksvriendelijkheid van Ultimview te verbeteren. Uw antwoorden zullen volstrekt vertrouwelijk behandeld worden en enkel gebruikt worden voor dit onderzoek. De enquête bestaat uit 2 delen. Het eerste deel bevat enkele korte vragen over uw achtergrond en worden enkel gebruikt voor de interpretatie van de overige resultaten. Het tweede deel bestaat uit 5 vragen elk met een aantal stellingen over uw omgang met Ultimview. Deze enquête kost u tussen de 5 en 10 minuten. Druk op 'volgende' om te beginnen met de enquête. Deze enquête vormt een onderdeel van een afstudeeropdracht van een student Industrieel Ontwerpen van de Universiteit Twente.

Algemeen

Allereerst volgen er enkele korte vragen over uw achtergrond. Deze worden enkel gebruikt voor de interpretatie van de overige resultaten en zullen volstrekt vertrouwelijk behandeld worden.

*1. Bent u een man of vrouw?

- ☐ Man
- ☐ Vrouw

*2. Wat is uw leeftijd?

- ☐ Jonger dan 25 jaar
- ☐ Tussen de 25 en 35 jaar
- ☐ Tussen de 35 en 50 jaar
- ☐ Ouder dan 50 jaar
- ☐ Dit zeg ik liever niet

*3. In welke categorie valt uw beroep?

- ☐ Bestuurlijk
- ☐ Directie
- ☐ Personele administratie
- ☐ Financiële administratie
- ☐ Onderwijs personeel
- ☐ Onderwijs ondersteunend personeel
- ☐ Onderwijskwaliteitsmedewerker
- ☐ Zeg ik liever niet
- ☐ Anders, namelijk...

*4. Wat is uw opleidingsniveau?

- ☐ WO
- ☐ HBO
- ☐ MBO
- ☐ Voortgezet onderwijs
- ☐ Zeg ik liever niet
- ☐ Anders, namelijk...

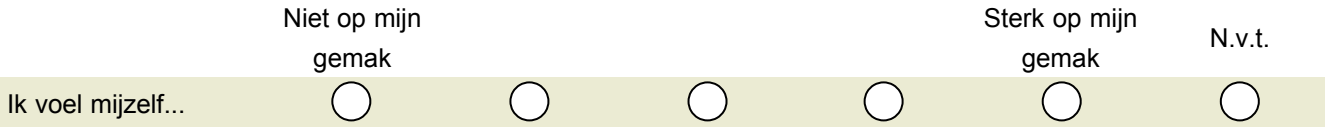
*5. Hoeveel procent van uw werk doet u op de computer?

- ☐ Minder dan 25%
- ☐ Tussen de 25% en 50%
- ☐ Tussen de 50% en 75%
- ☐ Meer dan 75%

*6. Op welke apparaten kijkt u wel eens in Ultimview?

- ☐ Desktop computer
- ☐ Laptop
- ☐ Tablet
- ☐ Smartphone
- ☐ Anders, namelijk...

*7. Hoe prettig voelt u zich in het gebruik van een computer?



8. In deze vraag krijgt u 100 punten. Kunt u deze verdelen over de verschillende dashboards op basis van hoe vaak u dit dashboard bekijkt? Hoe vaker u een dashboard gebruikt, hoe meer punten u hier dusaantoekeent. Als u een dashboard niet gebruikt, vult u dan een '0' in. (Het is mogelijk dat sommige dashboards voor u onbekend zijn.)

Balans	
Exploitatie	
Kengetallen	
Personeelslasten	
Functiemix	
Leerlingaantallen	
Vragenlijst Integraal	
Onderwijskwaliteit bovenschools	
Onderwijskwaliteit	
Onderwijsopbrengsten trendanalyse	

Ultimview enquête

Over Ultimview

Het tweede deel van deze enquête beslaat vijf vragen, elk met een aantal stellingen over Ultimview. Kun u aangeven in hoeverre u het eens bent met deze stellingen op een schaal van 1 tot 5, waarbij '1' staat voor 'geheel niet mee eens' en '5' voor 'geheel mee eens'.

***9. De volgende stellingen gaan over hoe Ultimview u ondersteunt in uw werkzaamheden. Kunt u aangeven in hoeverre u het met de volgende stellingen eens bent?**

	Geheel mee oneens		Neutraal		Geheel mee eens	N.v.t.
Ik kijk wekelijks meerdere keren op Ultimview	☐	☐	☐	☐	☐	☐
In Ultimview kan ik altijd vinden wat ik zoek	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Ultimview maakt de dingen die ik wil doen makkelijker om te doen	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Ultimview geeft mij meer controle over mijn werk	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Ultimview helpt mij om overzicht te houden over de ontwikkelingen binnen mijn organisatie	☐	☐	☐	☐	☐	☐
De tabellen, grafieken en rapportages uit Ultimview kan ik gebruiken om aan anderen te laten zien hoe mijn school er voor staat	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Ultimview is een aanvulling op andere programma's die ik gebruik	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Ultimview mist overzichten die ik wel zou willen zien	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Ik zou niet meer	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Ultimview enquête

zonder Ultimview
willen werken

Hier heeft u ruimte om eventueel uw antwoord toe te lichten

Ultimview enquête

Over Ultimview

Het tweede deel van deze enquête beslaat vijf vragen, elk met een aantal stellingen over Ultimview. Kun u aangeven in hoeverre u het eens bent met deze stellingen op een schaal van 1 tot 5, waarbij '1' staat voor 'geheel niet mee eens' en '5' voor 'geheel mee eens'.

***10. De volgende stellingen gaan over hoe Ultimview presteert in gebruik. Kunt u aangeven in hoeverre u het met de volgende stellingen eens bent?**

	Geheel mee oneens		Neutraal		Geheel mee eens	N.v.t.
Met Ultimview kom ik altijd snel in het juiste overzicht terecht	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Het lukt me altijd om in Ultimview snel de grafiek, het diagram of de tabel zo te filteren dat ik zie wat ik wil zien	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Ik kan altijd in een minimaal aantal stappen komen waar ik wil zijn	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Werken met Ultimview bespaart me tijd ten opzichte van andere systemen	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Ik ben soms geruime tijd bezig om een grafiek, diagram of tabel zo in te stellen als ik wil	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Ik vind dat Ultimview snel opstart	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Ik vind dat Ultimview snel de gegevens laadt	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Hier heeft u ruimte om eventueel uw antwoord toe te lichten

Ultimview enquête

Over Ultimview

Het tweede deel van deze enquête beslaat vijf vragen, elk met een aantal stellingen over Ultimview. Kun u aangeven in hoeverre u het eens bent met deze stellingen op een schaal van 1 tot 5, waarbij '1' staat voor 'geheel niet mee eens' en '5' voor 'geheel mee eens'.

***11. De volgende stellingen gaan over uw gevoel bij Ultimview. Kunt u aangeven in hoeverre u het met de volgende stellingen eens bent?**

	Geheel mee oneens		Neutraal		Geheel mee eens	N.v.t.
Ik vind de dashboards van Ultimview mooi vormgegeven	☐	☐	☐	☐	☐	☐
De vormgeving van Ultimview leidt mij af van wat ik aan het doen ben	☐	☐	☐	☐	☐	☐
De kleuren in de grafieken, diagrammen en tabellen zijn helder te onderscheiden	☐	☐	☐	☐	☐	☐
De betekenis van kleuren in de grafieken, diagrammen en tabellen zijn duidelijk voor mij	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Ik vind de labels bij grafieken, diagrammen en tabellen begrijpelijk	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Ik kan de tekst in Ultimview goed lezen	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Ik heb het gevoel dat ik controle heb over Ultimview	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Ik vind de interactie met Ultimview prettig	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Ultimview werkt zoals ik wil dat het werkt	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Ik ben tevreden met Ultimview	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Hier heeft u ruimte om eventueel uw antwoord toe te lichten

Ultimview enquête

Over Ultimview

Het tweede deel van deze enquête beslaat vijf vragen, elk met een aantal stellingen over Ultimview. Kun u aangeven in hoeverre u het eens bent met deze stellingen op een schaal van 1 tot 5, waarbij '1' staat voor 'geheel niet mee eens' en '5' voor 'geheel mee eens'.

***12. De volgende stellingen gaan over fouttolerantie van Ultimview. Kunt u aangeven in hoeverre u het met de volgende stellingen eens bent?**

	Geheel mee oneens		Neutraal		Geheel mee eens	N.v.t.
Het gebeurt mij regelmatig dat ik een foute selectie maak als ik in een Ultimview dashboard op zoek ben naar informatie	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Het broodkruimelspoor (de gele balk) helpt mij om terug te gaan als ik een foute selectie gemaakt heb	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Het lukt mij makkelijk om dieper gelegen informatie op te vragen	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Als ik een verkeerd filter toepas, weet ik dit te herstellen	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Als ik een fout maak ga ik altijd helemaal terug naar het begin van het dashboard	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Ik maak wel eens vaker dezelfde fout met Ultimview	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Hier heeft u ruimte om eventueel uw antwoord toe te lichten

Ultimview enquête

Over Ultimview

Het tweede deel van deze enquête beslaat vijf vragen, elk met een aantal stellingen over Ultimview. Kun u aangeven in hoeverre u het eens bent met deze stellingen op een schaal van 1 tot 5, waarbij '1' staat voor 'geheel niet mee eens' en '5' voor 'geheel mee eens'.

***13. De volgende stellingen gaan over het leren omgaan met Ultimview en de helpfunctionaliteit. Kunt u aangeven in hoeverre u het met de volgende stellingen eens bent?**

	Geheel mee oneens		Neutraal		Geheel mee eens	N.v.t.
Ik kon direct met Ultimview aan de slag	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Ik kan me voorstellen dat nieuwe gebruikers Ultimview snel onder de knie hebben	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Ik moet iedere keer opnieuw leren hoe ik met Ultimview kan doen wat ik wil	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Ik werk met veel vertrouwen met Ultimview	☐	☐	☐	☐	☐	☐
De rondleiding die ik door de dashboards kan volgen is makkelijk te vinden	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Deze rondleiding heeft me meer begrip gegeven van het systeem	☐	☐	☐	☐	☐	☐
De kleine i'tjes maken mij duidelijk waar een bepaald onderdeel van de interface voor is	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Ik kan makkelijk vinden waar ik een vraag kan stellen	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Als ik een probleem rapporteer met Ultimview wordt hier snel op gereageerd	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Ultimview enquête

Ik heb het gevoel dat
met mijn vragen en
wensen ook echt wat
gedaan wordt

Hier heeft u ruimte om eventueel uw antwoord toe te lichten

Ultimview enquête

Overige

Het tweede deel van deze enquête beslaat vijf vragen, elk met een aantal stellingen over Ultimview. Kun u aangeven in hoeverre u het eens bent met deze stellingen op een schaal van 1 tot 5, waarbij '1' staat voor 'geheel niet mee eens' en '5' voor 'geheel mee eens'.

14. Als u nog iets anders over Ultimview kwijt wilt kunt u dit hieronder doen.

Vervolg

15. Voor het onderzoek naar de gebruiksvriendelijkheid van Ultimview willen wij als Topicus ook graag enkele uitgebreide gesprekken voeren waarin we het functioneren van Ultimview en uw ervaring met het systeem bespreken. Zou u hier eventueel aan mee willen werken? Dit zou dan ongeveer een uur duren en plaatsvinden bij u op school.
Zo ja, vult u dan hieronder uw contactgegevens in. Zo niet, dan kunt u deze vraag overslaan door op 'volgende' te klikken.

Naam	
Telefoonnummer	
e-Mailadres	

Afsluiting

Hartelijk dank voor het invullen van deze enquête. Met uw mening kunnen we Ultimview steeds blijven verbeteren. Als u in de toekomst nog ideeën heeft voor de verbetering van Ultimview kunt u die altijd aan ons doorgeven via de “ik heb een wens” knop.
Met de knop 'gereed' verstuurd u uw antwoorden en sluit u de enquête af.

Bijlage B

Interview script

1. Woord van welkom (±5 minuten)

Voordat we beginnen wil ik u nogmaals heel erg bedanken voor uw medewerking. Het doel van dit gesprek is om uw mening te peilen over Ultimview om zo op zoek te gaan naar verbeterpunten voor het product.

Het komende uur zullen we Ultimview bekijken aan de hand van een aantal vragen die ik voor u heb. Het is echter geen stikt interview, we hebben het gewoon over de dingen die op dat moment naar boven komen, ik zal slechts de tijd in de gaten houden om te zorgen dat we in ieder geval alle relevante delen bespreken.

Ik wil dan ook benadrukken dat alles wat u zegt behulpzaam is. Het gaat er dit uur om, om de verbeterpunten te vinden. Dit betekend dan ook dat u zich niet bezwaard moet voelen om alle vormen van kritiek en commentaar te geven, dit is juist zeer behulpzaam.

Ik zou u nog kort willen vragen of u er bezwaar tegen heeft als ik dit gesprek opneem. Dit zal ik, net als de aantekeningen die ik maak, enkel gebruiken om de resultaten van dit onderzoek te verwerken en zal ik verder vertrouwelijk behandelen. Heeft u voorafgaand aan ons gesprek nog vragen?

(....)

2. Profileren participant en organisatie (±5-10 minuten)

Allereerst wil ik kort stilstaan bij hoe Ultimview ingezet wordt in uw organisatie. Zou u me wat meer kunnen vertellen over bijvoorbeeld...

...Uw functie en de taken die daar bij horen?

...Welke personen binnen uw organisatie toegang hebben tot Ultimview?

...Wat voor soort informatie u zoekt in Ultimview?

...Hoe vaak u op Ultimview kijkt?

3. Doorlopen informatievraag (±5-10 minuten)

Dan zou ik nu graag verder gaan met het bespreken van de applicatie zelf. Ter ondersteuning zet ik de applicatie even open. Zou u voor mij in willen loggen zodat we zien wat u ziet? Zou u me kunnen vertellen wat u vindt van bijvoorbeeld...

...De startpagina waar u komt na het inloggen?

...Het navigeren naar dashboards, rapportages of uw eigen gebruikersinformatie

4. Bespreken dashboard(s) (±10-15 minuten per dashboard, X maal afhankelijk van tijd)

Nu zou ik graag overgaan op het bespreken van de dashboards. Zullen we samen kijken naar [naam dashboard]? Als ik het goed begrepen hebt, gebruikt u dit o.a. voor [xxxxxx]. Zou u me kunnen vertellen wat u vindt van bijvoorbeeld...

...De navigatie door de verschillende diagrammen. Stel dat u [xxx] wilt weten, kunt u daar goed komen? En wat als u weer een stapje hoger in de informatie wilt komen? Hoe ziet u de samenwerking tussen de verschillende diagrammen?

...De filters om te bepalen waarover u informatie ziet? Hoe zou u het vinden als er meer/minder filters waren?

...Het broodkruimelspoor? Hoe gebruikt u het, en wat denkt u dat het allemaal doet?

...De grafische vormgeving van het dashboard? (De leesbaarheid van woorden, labels bij grafieken, titels; Kleurgebruik; Organisatie van vormen; Grootte van objecten)

...Het gebruik van afkortingen, termen uit het beroepsveld, tekst

...De compleetheid van het dashboard. Zou u iets kunnen bedenken dat u nog graag zou willen kunnen zien?

5. W.v.t.t.k. / Overige (±5 minuten)

Tot slot vroeg ik me af of u verder nog ideeën hebt over Ultimview?

Wat vindt u bijvoorbeeld van...

...De compatibiliteit met een tablet/iPad?

...De communicatie met Topicus over vragen, problemen of wensen voor Ultimview?

...Het toevoegen van meer helpfunctionaliteit zoals een veelgestelde vragen pagina?

Als u nu één ding zou mogen veranderen aan Ultimview, wat zou dat nu zijn?

6. Afsluiting (±5 minuten)

Hiermee zijn we aan het einde gekomen van dit gesprek over Ultimview. Ik wil nog één keer kort benadrukken dat alles uit dit gesprek strikt vertrouwelijk behandelt zal worden en enkel gebruikt wordt voor de analyse van gebruiksvriendelijkheid. Ik wil u hartelijk bedanken voor uw tijd en al uw opmerkingen.

Mocht u na dit gesprek nog ideeën hebben die u een toevoeging voor- of verbetering aan Ultimview zou vinden, dan zijn deze meer dan welkom en kunt u deze altijd doorgeven via Proudcrowd, e-mail of telefoon.

Bijlage C

Notulen interviews

Notulen Usability interview

15 mei 2013

Locatie: SROB, Beverwijk

Personen: Participant 1, Participant 2

Han Slob: Wat ik wil doen is eerst praten over SROB, wat jullie doen en hoe Ultimview daarin een rol speelt en vervolgens wat gedetailleerder ingaan op de applicatie zelf: eerst wat algemener over de schermen die er zijn en daarna ingaan op de dashboards die jullie gebruiken.

Participant 1: Wij voeren de directie van het onderwijsbureau. Het onderwijsbureau is een administratiekantoor dat gericht is op het verzorgen van onderwijsadministraties. Dus het uit handen nemen van de administratie van scholen, voornamelijk op het gebied van personeelsadministratie, salarissen en financiële administratie. Daarin adviseren we ook wat de mogelijkheden zijn om binnen de bekostiging die scholen van de overheid ontvangen om daar zo goed mogelijk mee om te gaan. Dit ligt in de sfeer van personeelsplanning, personeelsbeheer, loonkostenbeheer. In het onderwijs zijn loonkosten ongeveer 85% van de totale begroting, dus het is uitermate belangrijk om de loonkosten goed te kunnen monitoren. Aan het eind van het jaar worden deze ook gecontroleerd door een externe accountant die dat doet op basis van door de overheid vastgestelde normen. Met andere woorden: zorgvuldigheid, juistheid en alles wat daar mee samenhangt is van uitermate groot belang. Han Slob: Dus jullie verzorgen dus zowel de financiële als personele administratie. Maar de kant van Ultimview die jullie gebruiken is alleen de personele kant toch?

Participant 1: Dat klopt. We willen ook ooit een koppeling gaan realiseren met Acountview, het boekhoudprogramma dat wij gebruiken. Maar onze primaire focus was allereerst om de data uit het nieuwe salarisprogramma dat wij sinds 1 januari 2012 gebruiken, Unit4, inzichtelijk te maken voor onszelf en naar bij ons aangesloten schoolbesturen. Om hen in de gelegenheid te stellen de uitputting van allerlei budgetten te volgen.

Han Slob: Want jullie gebruiken Ultimview dus ook om de resultaten aan aangesloten scholen te laten zien?

Participant 1: Hiermee hebben we een tool in handen om hen te laten zien of de loonkosten en de personele bezetting zodanig zijn als te verwachten is binnen de vastgestelde begroting voor dat jaar. Daarnaast heb je nog vanuit de personeelsadministratie allerlei informatie op het gebied van kengetallen zoals verzuim, afwezigheid, vervanging. Alleen zaken die hier geregistreerd worden op aangeven van de schoolbesturen. Maar de rapportages moeten dan wel beschikbaar zijn om te kijken wat de uitkomst is. Daar wordt Ultimview voor gebruikt, om die informatie aan hen te ontsluiten. En we gebruiken het zelf ook heel veel.

Han Slob: Dat lijkt me een helder verhaal. Het is ook

iedere keer even kijken hoe de applicatie binnen de specifieke organisatie precies wordt gebruikt. Waar ik ook wel benieuwd naar ben, hoe vaak in de week gebruiken jullie het programma?

Participant 1: Na de salarisproduct van een maand ben ik er toch bijna een hele dag mee bezig om te zorgen dat er allerlei rapportages op de juiste manier beschikbaar komen en gecontroleerd zijn en dergelijke. Tussentijds is het ongeveer één keer per dag.

Han Slob: Zijn jullie binnen SROB de enige twee mensen die het product gebruiken?

Participant 1: Ja, nog wel. Als wij vinden dat het voldoende gebruiksvriendelijk is en we hebben voor onszelf een selectie gemaakt wat, aan de hand van hun werkzaamheden, voor de medewerkers op ons kantoor de handige overzichten zijn dan willen we het ook graag naar hen ontsluiten. Het hele blok van rapportages dat geleverd wordt willen wij selectief doorspelen naar onze medewerkers.

Han Slob: Zouden jullie zeggen dat de rapportages het merendeel van jullie gebruik inhouden en dat de dashboards minder belangrijk zijn?

Participant 1: Het dashboard is voor ons een nieuw item, dat hebben we nog niet zo lang. Dit is vanaf het moment dat het Ultimview heet erbij inbegrepen, deze waren er binnen Reportal nog niet. Laten we zeggen dat het dashboard zo veel inhoudelijke informatie bevat waarvan wij nog niet volledig begrijpen wat het betekent, dat we willen wachten tot we het snappen voordat we het ontsluiten naar de bij ons aangesloten schoolbesturen.

Han Slob: Staat er te veel informatie in?

Participant 1: Nee, juist niet. Het gaat om hele basale informatie. Op een gegeven moment staat er bijvoorbeeld ergens een FTE-R. We hebben dit ook neergelegd bij Ultimview: Wanneer hebben jullie de mogelijkheid om ergens op te klikken zodat duidelijk wordt wat ergens mee bedoeld wordt? Je kunt allerlei mooie lijnen laten zien in grafieken waarin allerlei afkortingen staan over bijvoorbeeld gemiddelde loonkosten of gecumuleerde loonkosten maar dan moet je wel weten wat dit betekend. Wij hebben dat nog niet ontsloten omdat we dat pas willen doen als wij weten wat het betekend.

Han Slob: Dus de schoolbesturen zien momenteel alleen de rapportages?

Participant 1: Ja precies. Die zitten wel te springen om die cockpitfunctie alleen ik heb begrepen dat dit nog bij Ultimview in ontwikkeling is. Ik zal je straks, als we naar de dashboards gaan kijken, wat voor dingen ik dan bedoel.

Han Slob: Laten we dan nu Ultimview erbij pakken zodat we kunnen kijken naar deze punten. Kunt u voor ons inloggen met uw gegevens?

Han Slob: Ik zie hier dat jullie een persoonlijke landing page hebben. Hebben jullie deze al lang?

Participant 2: Oh die grafiek? Nee daar

hebben we nooit om gevraagd.

Participant 1: We hebben geen idee waarom we deze hier te zien krijgen.

Participant 2: En waarom deze keuze, dit is slechts één van onze schoolbesturen.

Han Slob: Oké laten we het daar dan niet verder over hebben. Zullen we dan eerst kijken naar de afkortingen waar u het over had?

Participant 1: Laten we dat doen. Kijk hier, onderaan het dashboard personeelslasten staat ‘prognose’ en ‘prognose toekomstig’, in principe zou ik zeggen dat hier een toelichting zou moeten komen. Een prognose is altijd toekomstig. Ik zou hier dus graag wat uitleg hebben van de begrippen.

Han Slob: Zou u het dan op dezelfde manier willen zien als bij de grafieken?

Participant 1: Hoe bedoel je dat?

Han Slob: Oké, dan even een andere vraag. Die grijze ‘i’-tjes in de rechterbovenhoek, komen die u bekend voor?

Participant 1: ‘Deze grafiek toont het verschil tussen prognose en realisatie’. Dit was me nog nooit eerder opgevallen, wat dom van me.

Han Slob: Nou, dat niet. Dit zou betekenen dat het slecht ontworpen is.

Participant 1: Oké, wat hebben we hier. Dit is een periode van een jaar. Dan ga ik naar beneden toe en dan klap ik het uit. Dan zie ik welke personeelsleden onder die FTE’s hangen. En dan hebben we op dit moment vier maanden gehad. En deze mevrouw heeft een FTE-R, wat dan gerealiseerd betekend denk ik, maar zet dat er even bij, van 8,8. Als ik dat deel door vier heeft ze een FTE per maand van 2,2. Dat lijkt me wat veel. Ik denk dan: “Ben ik nu dom, of is dit raar?”

Han Slob: Dat is inderdaad wat vreemd.

Participant 1: Ik heb geprobeerd het verschil te analyseren, maar ik kom er niet uit. We hebben ook bij Unit4 aangegeven dat we een gesprek willen met Rogier Heerkens zodat hij langs kan komen om aan een aantal besturen uit te leggen wat voor getallen we zien en hoe die tot stand zijn gekomen. Want pas als je dat begrijpt kun je het beschikbaar stellen aan schoolbesturen. De eerste vraag die we anders krijgen is: “Wat is dit nu en wat zie ik nou?”

Han Slob: Ja dat snap ik heel goed.

Maxim: Als ik dit beschikbaar stel en ik kan geen antwoord geven op de vragen, dan zeggen zij: “Dan had u maar een ander beroep moeten kiezen.”

Participant 2: Ik zou er voor willen pleiten om het pictogram ‘i’, naar ik gok van informatie, wat meer op te laten vallen.

Han Slob: Bedoel u vaker of opvallender?

Participant 2: Hij valt nu onvoldoende op!

Participant 1: Misschien dat hij knippert of zo iets dergelijk.

Participant 2: Dat gaat ook irriteren denk ik. Maar maak er bijvoorbeeld een vraagteken van, geef het een opvallende kleur. Ik vindt dat hij nu wegvalt in de achtergrond.

Han Slob: Maar bijvoorbeeld rechtsboven, in de balk bij prognose, realisatie en verschillen staat ‘verpl. v.’. Weet u wat dat betekent?

Participant 1: Nee, die omschrijving zou ik ook aangepast willen zien. Dat heeft te maken met de naam die wij gegeven hebben aan een kostendrager in Unit4 P&S.

Maar die is voor een klant niet herkenbaar.

Participant 2: Ik denk dat het staat voor

‘verplichte verzekering’.

Han Slob: Daarmee komt dus de koppeling met de naam die jullie aan deze post gegeven hebben in Unit4 terug, maar doordat hij hier geïsoleerd raakt uit context is het dus een vreemde term.

Participant 1: Eigenlijk zou je dus, maar ik denk dat dit technisch niet kan, willen veranderen voordat het hier in komt. Of je moet er rekening mee houden in Unit4 P&S.

Participant 2: Ik denk dat dat laatste het geval is.

Han Slob: Dan zou je wel moeten begrijpen dat die koppeling zo gemaakt wordt.

Participant 2: Maar in Unit4 staat gewoon ‘verplichte verzekering’, hier wordt dat afgekort.

Han Slob: Hebben jullie die afkorting zelf gemaakt of heeft het systeem dat gemaakt.

Participant 2: Unit4 heeft de omschrijving ingebracht, wij kunnen de omschrijving aanpassen.

Participant 1: Maar in Unit4 staat het voluit. Ik denk dat een kostendrager hier maar een beperkt aantal tekens kan hebben en dat het dus wordt afgekapt.

Participant 2: Jij hebt het over gebruiksvriendelijkheid. Er zijn door ons een aantal tickets ingeschoten. In hoeverre moeten we die nog noemen in dit gesprek? Wij hebben namelijk een heel groot punt, dat is dat we er continue tegen aanlopen dat er een verschil is tussen waarden in overzichten waarbij aan de ene kant wordt gesproken over werknemersnummer en aan de andere kant over het BSN-nummer. Dit onderscheid is voor ons heel erg belangrijk. Je zou altijd beide of altijd één en dezelfde moeten tonen, zodat je verschillende overzichten onderling kunt vergelijken. Nu kunnen we bijvoorbeeld een rapport niet naast een dashboard leggen.

Han Slob: Heeft u het gevoel dat er met die tickets die u ingeschoten heeft wat gedaan wordt? Dat ernaar geluisterd wordt en er aandacht aan geschonken wordt?

Participant 2: Sinds Ultimview zitten we ook op ProudCrowd. Dat je dan de status hiervan kunt volgen is heel prettig. Vroeger, in Mantis, was dat veel lastiger.

Participant 1: Kom, ik zal het je in een rapport laten zien. Want in dit rapport staat het BSN nummer van een medewerker, maar in de dashboard staat het werknemersnummer. Wij zouden liever het werknemersnummer altijd zien, zodat je ze goed kunt vergelijken.

Han Slob: Inderdaad. Ik kan me voorstellen dat het nu erg lastig zoeken is.

Participant 1: Het is grappig, misschien even goed voor jouw beeldvorming, om hier eens naar de directie te kijken. Zoals je hier kunt zien heeft hij als prognose staan ‘1 FTE’, terwijl dit ‘12’ moet zijn.

Participant 2: Maar laten we eerst nog even bij dit scherm blijven. De wijze waarop je hier organisaties moet kiezen geeft al voldoende informatie geeft waarom dit scherm moeilijk uit te leggen is. Want wat nu als je alles wilt selecteren of deselecteren?

Han Slob: Ja dat begrijp ik inderdaad. Want nu moet je op de titel klikken.

Participant 2: Op zich vind ik het een handige methode, maar je moet het wel doorhebben. Het legt zichzelf niet uit.

Participant 1: In het begin zaten we zomaar wat dingen aan te klikken.

Han Slob: Wat mij opvalt is dat wanneer u de grafieken

wilt manipuleren u de onderste menu tabel gebruikt, de verdichtingen.

Participant 2: Bedoel je te zeggen, waarom drill je niet door in de grafieken? Het is een combinatie van onbekendheid dat het kan en hoe het werkt en dat wij vanuit onze achtergrond meer een associatie hebben dan met een grafiek. Kijk, in dit voorbeeld moet je via de functiecategorie doordrillen naar de verplichte verzekering. Als je daar niet mee bekend bent ga je eerder in het direct aanspreekbare deel aan de slag.

Participant 1: Want kijk, als ik het zo via de grafiek probeer, gebeurt er niets. Oh, het werkt zo. Dus nu zitten we via het onderwijsondersteunend personeel bij hun verplichte verzekering. Maar als ik nu klik gebeurt hier niets, en rechtsboven staat ‘no data found’.

Participant 2: En waarom staat er no data found? Omdat je prognose en realisatie gelijk is?

Participant 1: Wat we hiermee willen aangeven is dat het cruciaal is voor het draagvlak van zo’n dashboard is dat je direct aan potentiële gebruikers kunt laten zien wat het is en hoe het werkt. En wij zijn nu steeds verrast door wat er gebeurt. Als je dit wilt doorleveren aan een derde partij dan moet je daar volledig achter kunnen staan. En dergelijke opmerkingen kun je dan niet hebben.

Han Slob: Dat begrijp ik. Dan heb ik nog een volgende vraag. Stel dat je een selectie gemaakt hebt, zoals ‘onderwijsondersteunend personeel’ dan komt er in het gele balkje ‘OOP’. Ik heb gemerkt dat als je nu terug wilt dat jullie er dan al wel aan gewend zijn om dat weg te klikken.

Participant 2: Ik moet je eerlijk zeggen dat ik dat nog nooit gedaan heb, dat doe ik nu ook voor het eerst.

Han Slob: Hoe los je dat op andere momenten op dan?

Participant 2: Geen idee. Ik werk nooit vanuit dit scherm, omdat ik meer met de rapportages bezig ben. Maar, wat ik wel kan zeggen, is dat deze opmerking voor mij niet duidelijk is: “Er is nog geen pad gekozen. Klik binnen een grafiek of tabel om een selectie uit te voeren” Ik zou zeggen: “Klik binnen een grafiek om een selectie uit te voeren.”

Han Slob: Vindt u dat logisch, dat als je op een label naast de grafiek klikt, dat het dan verdwijnt?

Participant 1: Nee, dat vindt ik niet logisch.

Han Slob: Is het handig dat de prognose onzichtbaar gemaakt kan worden?

Participant 2: Als je dit op een gegeven moment alleen wilt hebben, is het natuurlijk handig. Maar ik weet niet of je dit ooit nodig hebt.

Participant 1: Dit label zou ook meer een toelichting moeten zijn, dan dat je er op kunt klikken.

Han Slob: Momenteel kijken we naar een heel groot scherm in een klein kamertje. Maar in het dagelijkse gebruik, vindt u de letters en labels leesbaar en groot genoeg zijn? Zijn er dingen die leesbaarder zouden moeten zijn?

Participant 2: Persoonlijk vind ik de letters duidelijk. Het enige waar ik op een gegeven moment moeite mee heb zijn die maandaanduidingen in die grafiek hierboven, die helemaal verticaal staan. Daardoor heb ik er wat moeite mee om deze direct te lezen.

Han Slob: Zou diagonaal, zoals in dit andere diagram, fijner lezen?

Participant 2: Dat zou al prettiger zijn, ja.

Han Slob: Dus als het om woorden gaat, is soms de betekenis van termen en afkortingen wat onduidelijkheid maar dit geldt niet voor de leesbaarheid. Maar zoals hier, met alle scholen in één diagram, daar lopen de woorden wat over elkaar heen. Maar dat is niet een diagram dat jullie in de dagelijkse praktijk zouden gebruiken.

Participant 1: Nee.

Participant 2: Wat ik wel prettig zou vinden is dat als je, zoals je nu bijvoorbeeld het verschil tussen prognose en realisatie voor de verschillende functiecategorieën in een staafdiagram ziet, dat je hierbij ook kunt kiezen voor bijvoorbeeld een taartdiagram.

Han Slob: Ik zag dat jullie nog een dashboard gebruiken, zullen we daar ook kort even naar kijken? Het dashboard functiemix.

Participant 1: Dat dashboard heeft twee functies, maar dat werkt alleen voor het VO. Wij hebben ook een hoop PO scholen. Maar nu zie ik überhaupt geen gegevens.

Han Slob: Er staat momenteel tot en met januari 2010 geselecteerd. Misschien moet dat even anders? Dat is overigens wel een bijzondere default selectie.

Participant 1: Waar we hier dus mee te maken hebben is dat in het VO we te maken hebben met de salarisschalen LB tot LE en in het PO met LA tot LE. De cockpit is dus nog niet aangepast aan ook PO scholen.

Han Slob: Dat is jammer, dat docenten met een LA schaal hier niet in uit te lezen vallen.

Participant 1: Dus dit is niet bruikbaar voor het primair onderwijs. Wij hebben meerdere VO en meerdere PO scholen, maar het is gewoon jammer dat we dit niet aan onze PO scholen kunnen leveren.

Han Slob: In dit diagram staat het aantal procenten opgenomen in het diagram. Zou dat een toevoeging zijn in andere diagrammen?

Participant 1: Dat is prettig om te zien. Want in het VO kijken ze direct naar percentages. Dat het er in staat vind ik prettig.

Han Slob: Zou het ook handig zijn om de benchmark-waardes op te nemen in het diagram? Ik heb namelijk begrepen dat hier normen voor vastgesteld zijn.

Participant 1: Dit zijn inderdaad in de CAO onder het kopje functiemix opgenomen. Als je hier op een gegeven moment niet aan voldoet kun je gekort worden op je financiering. Dus eigenlijk zou je ergens willen zien hoe ver je uit de pas loopt met de opgelegde verplichting. Dan heb je er ook wat aan, nu moet je er een boekje bij pakken om te weten wat het zou moeten zijn.

Participant 2: Misschien een wat vervelende opmerking, maar als je ze optelt is het geen 100% maar 101%.

Han Slob: Dat klopt, dat zal door afrondingsverschillen komen. Dat is wat onhandig.

Participant 1: Maar die PO functionaliteit is wel belangrijk wat ons betreft. Anders kun je een deel van je klanten niet voorzien van informatie die ook voor hen heel belangrijk is.

Han Slob: Hoe zijn de afkortingen in dit dashboard naar uw mening?

Participant 1: Ja die zijn heel herkenbaar, iedereen kent die uit het beroepsveld.

Han Slob: Wat ik mij nog afvroeg. In deze dashboards is er de mogelijkheid om de diagrammen te exporteren naar een plaatje. Is dit een

mogelijkheid die jullie gebruiken in de dagelijkse praktijk? Participant 2: Ik denk het wel. Ik wordt nu dan toevallig geconfronteerd met een nieuw personeelslid binnen een VO school maar zij heeft puur een P&O achtergrond en die komt alleen maar met dit soort vragen. Dus hij wil dus ook inderdaad grafieken zien. Dus het is heel makkelijk om haar die te geven, of om haar op een gegeven moment toegang te geven tot Ultimview.

Maxim Heeremans: Ja of je maakt een printje voor een stukje verslaglegging richting je raad van toezicht.

Participant 2: Hier vraagt men om, grafieken spreken meer.

Han Slob: Dat is wel de toegevoegde waarde van de dashboard bovenop de rapportages. Zijn er andere punten binnen de rapportages die van grote toegevoegde waarde zijn? Ik zag bijvoorbeeld in een door jullie ingeschoten ticket dat de gemiddelde gewogen leeftijd een mooie toevoeging zou zijn?

Participant 1: Ja inderdaad. Dat is een van de indicatoren op basis waarvan je een vergoeding in het PO krijgt. Dus het is goed om te weten hoe deze zich ontwikkelt.

Han Slob: Zou u dat als een kengetal gepresenteerd willen zien of als een verloop in de tijd?

Participant 1: Nee meer als een mogelijkheid in de rapportagetool om op enig moment op te vragen wat de stand van zaken is per 1 oktober van dat jaar of een prognose voor 1 oktober het jaar er op. Met name is dat van belang omdat de accountant vraagt om de onderliggende informatie die bij het kengetal hoort, om te controleren of je wel de juiste berekening gemaakt hebt.

Han Slob: Zodat je niet alleen ziet wat de GGL is maar ook wie daar onder hangen.

Participant 1: Ja inderdaad, maar ook wie niet. In twee afzonderlijke tabbladen bijvoorbeeld.

Participant 2: Wat ook nog een punt is bijvoorbeeld is dat ik hier zie wat er gebeurt door mijn muis er boven te houden, en hier niet (mouse-over bij onderdelen in dashboard en geen mouse-over bij navigatiebalk en dan specifiek reddingsboei-pictogram, [red]). En wat ik ook in dit overzicht (functiemix, [red]) eigenlijk mis is een begindatum. Er staat wel een t/m. Maar vanaf wanneer wordt er dan gekeken?

Han Slob: Dus wat mist is een van-tot keuze.

Participant 2: Ja inderdaad. Ik vraag me dan nu af vanaf wanneer ik nu kijk. Ik weet niet wat er gebeurt als ik nu iets aan de datum verandert.

Han Slob: Het is inderdaad vreemd dat je een ‘tot’ aan kunt geven in plaats van een volledige tijd.

Participant 2: En dan is de omschrijving ook niet juist. Als ik tot en met februari invoer, moet ik dan alleen kijken naar de peilmomenten, want hier wordt een blok getekend van januari naar februari en daardoor lijkt het over één maand te gaan. Terwijl hier tot en met februari staat.

Han Slob: Dus de vraag is eigenlijk of je nu enkel januari of enkel februari ziet over de tijd tussen de twee peildata in januari en februari. Dat is inderdaad wel een interessante vraag, omdat het blok bijvoorbeeld niet vanaf december doorgetrokken wordt.

Participant 2: Nu lijkt het dus of er een maand mis.

Han Slob: Ik had nog wel een vraag. Kijken jullie ook hierop op tablet-computers, of zouden jullie dat in de toekomst willen doen?

Participant 2: Persoonlijk denk ik niet dat als iemand op de werkvloer bezig is dat hij op een tablet dit soort overzichten opvraagt. Ik denk dat iemand achter zijn bureau zit te werken en dan een rapport samen moet stellen.

Han Slob: En los van hoe het nu werkt, dus het principe dat je even snel een diagram kunt laten zien?

Participant 2: Ja dat zou mooi zijn. Maar zelf denk ik dat met de huidige programmatuur dat niet de prioriteit zou moeten hebben.

Han Slob: Wat zou volgens u wel de prioriteit moeten zijn voor de komende tijd?

Participant 2: Dat zowel voor de dashboards en rapportages er geen discussie mogelijk is over de uitkomst. Af en toe denk ik nog wel eens, maar dan heeft dan ook een relatie met Unit4, doordat wij nu op een bepaalde manier werken, dat sommige uitkomsten niet correct zijn.

Han Slob: Dus eigenlijk dat wat je in de rapportage ziet niet verwacht naar aanleiding van de waarde.

Participant 1: Dus de betrouwbaarheid van de informatie.

Han Slob: Heb je dan het idee dat er iets vreemds gebeurt in de programmatuur waardoor de uitkomst niet klopt?

Participant 2: Er is een switch geweest in ons werken naar aanleiding van onze overgang naar Unit4 P&S waarbij gewerkt wordt met contractuitbreidingen en ik heb heel sterk het gevoel dat sommige rapporten nu te veel kijken naar de contractuitbreidingen en daardoor een verkeerde uitkomst geven op het moment dat we het hebben over arbeidsovereenkomsten.

Han Slob: Maar ervaart u die betrouwbaarheid nu als een belemmering om het rapport te gebruiken?

Participant 1: Ja, want op het moment dat je die personeelsinformatie beschikbaar stelt naar je klanten zijn er organisatie die die rapporten helemaal nalopen en dan komen ze verschillen tegen en komen ze bij ons vragen waar die vandaan komen. We kunnen dan niet zeggen dat het goed in Unit4 P&S zit maar het rapport gewoon niet volledig is.

Participant 2: Bijvoorbeeld deze.

Participant 1: Wacht even Ronald, voordat je nu klikt. Ik vindt ook de informatie in de roze balk verwarrend: “Denk er om er zullen gegevens ontbreken”. Dan heb je het gevoel “oeh, wat is dit” en dan hoor ik ze zeggen: “Nee, dat is compleet.” Maar dat zie je niet. Waardoor die opmerking komt heb ik geen idee van.

Han Slob: Ronald, maak je vaak rapporten aan? Want ik zie er nu twee staan.

Participant 2: Ja, zeker. Gisteren nog stond hij helemaal vol. In Reportal schoonde hij ze automatisch op om de 24 uur. Maar dat hebben ze laten varen bij Ultimview.

Participant 1: Het vreemde is dat er maar twee staan, jij hebt er de laatste tijd ongetwijfeld meer gedraaid.

Han Slob: Er is namelijk net vorige week een knopje toegevoegd zodat je alle rapporten kunt verwijderen.

Participant 1: Oh, deze. Dat hadden we inderdaad ingeschoten.

Participant 2: Wat bijvoorbeeld ook nog een puntje is; in de details staan nu gegevens waarvan ik denk dat als je ze hier in de lijst neerzet dat je dan veel beter en sneller een rapport terug kunt vinden.

Participant 1: Want als je drie dezelfde rapporten aanvraagt over een andere periode moet je eerst in de

details kijken welke je nu moet hebben. Ik wil zo ook de logica in de loonkostenrapportage laten zien.

Participant 2: Kijk in dit rapport bij instroom en uistroom. Ik heb hier nu dus een aantal mensen staan.

Participant 1: Mag ik tussendoor nog even een opmerking maken? Wat ik ook niet logisch vindt is dat in die kolom vol cijfers die ‘1’ niet zoals alle andere getallen ook van 2 decimalen voorzien wordt. Ik weet niet hoe dat software-technisch in elkaar zit maar is het niet mogelijk om die rapporten zo aan te leveren dat als een kolom vol staat met cijfers dat deze cellen de getal-eigenschap mee krijgen? Alles wordt nu aangeleverd als platte tekst. Want elke keer als ik ze doorlever aan schoolbesturen moet ik er eerst een getal van maken zodat ik de rapporten kan filteren.

Han Slob: Ik heb ook geen idee of dat kan. Mij lijkt van wel, maar ik kan het vragen.

Participant 1: Je hebt natuurlijk wel in zo’n range dat er getallen en tekst door elkaar heen voor kunnen komen. Je hebt ook kolommen, zoals de WTF, dat is altijd een getal. Han Slob: Maar er zijn dus ook kolommen waarin woorden en getallen beide voorkomen?

Participant 1: En het feit dat we de organisaties chronologisch willen hebben, zodat er geselecteerd wordt op de naamgeving.

Han Slob: Maar sorteert hij nu überhaupt of selecteert hij nergens op?

Participant 1: Nee, nergens op. Ik zou ze op BRIN nummer willen hebben. Ronald, jij wou in- en uistroom laten zien toch? Oh kijk, dat wouden we ook nog laten zien. Bij de einddatum zouden we graag ‘tot en met’ opgenomen zien. Want hierbij zijn mensen gewend om 1 januari te kiezen. Maar in dit systeem moet je dan 31 december kiezen. Als je 1 januari kiest rekent hij een dag te veel. Er zijn genoeg mensen die bij datum van ontslag de datum op te geven dat niet meer gewerkt wordt, in plaats van de dag dat iemand voor het laatst werkt. Dat scheelt je wel een dag in de rapportage.

Han Slob: Het is ook een kwestie van een woordje aanpassen. Wat vindt u van de wachttijden, zijn die naar verwachting of zijn die soms lang?

Participant 1: Als je er op zit te wachten is het altijd lang. Maar meestal heb ik een aantal overzichten draaien en ga ik wat anders doen.

Han Slob: Een tijdsindicatie, zou dat een toevoeging zijn?

Participant 1: Ja dat denk ik wel.

Participant 2: Kijk, dit wou ik laten zien. Hier is een mevrouw en die is twee keer overleden. Dat komt, ze had één dienstverband bij twee scholen. Zij is om verslaglegredenen in het kader van subsidie gesplitst, maar in in- en uistroom zou ze eigenlijk samengevoegd moeten worden.

Participant 1: Als iemand uren inlevert heet dat ook uistroom, maar in feite blijft deze persoon wel in dienst.

Han Slob: Heet dat ook zo in Unit4 P&S. Hoe heet iemand die uren inlevert?

Participant 2: Daar heet het taakvermindering. Hier heet het altijd uistroom. Oh kijk hier, deze persoon hoort bij een ander bestuur.

Han Slob: Dus die staat in het verkeerde rapport opgenomen?

Participant 1: Of deze medewerker is verbonden aan twee

scholen, aan twee besturen vermoedelijk. Heeft twee werkgevers die bij ons in de administratie zitten. Dat zou kunnen hè.

Participant 2: Dit is ook vreemd. Hier is iemand ingestroomd en uitgestroomd.

Participant 1: Wat ik ook nog graag even wou laten zien dat is hier bij prognose loonkosten. Dat is een heel belangrijk overzicht voor ons, want het verteld wat je formatie je uiteindelijk, gerekend naar één, twee of drie jaar, gaat kosten.

Participant 2: Hij is wel erg traag vandaag.

Han Slob: Dat is gek, want je hebt nog niet eens een aanvraag gedaan. Je hebt alleen nog maar de mogelijkheden voor een aanvraag opgevraagd.

Participant 1: Kijk, hier wordt om een begin- en einddatum twee keer opgevraagd. Dat kunnen wij nog wel begrijpen, maar dat moet je toelichten. Wat is de functie hiervan? Mensen snappen dit niet. Nu heb ik begrepen dat dit met de techniek te maken heeft, maar dan toch. En dan nog iets. Stel nu dat je bezig bent en je hebt een rapport aangevraagd, maar je denkt ineens: “Oh nee, helemaal verkeerd gedaan!” Dan is er geen mogelijkheid meer om je aanvraag ongedaan te maken.

Han Slob: Zijn de afkortingen in de rapporten wel eenduidig en logisch? Zijn het voor jullie termen uit het beroepsveld?

Participant 2: Die zijn voor ons inderdaad wel helder. Het is alleen vaak zo waarom er geen aansluiting gezocht wordt met de terminologie zoals die ook in Unit4 P&S gehanteerd wordt.

Participant 1: Ik wou nog één dingetje laten zien. Waar wij last van hebben sinds de herinrichting van onze administratie in Unit4 P&S met een bestuursnummer en een schoolnummer, en we hebben dat ook ingeschoten, is dat je in het overzicht regelingen, waar verlofsituaties instaan, niet meer kunt herleiden aan welke BRIN een bepaald persoon hangt. En dit is zeker relevant bij een bestuur met 15 scholen. Maar dit is al bekend bij Topicus, het komt doordat ze iets missen in de koppeling met Unit4P&S. Dit is weer een punt in de betrouwbaarheid en compleetheid van de rapportage naar een schoolbestuur. Als een schoolbestuur dit ziet

Han Slob: Zo snel heb ik even geen vragen meer. Wat me nog opviel, als ik toch even terug mag komen op de dashboards omdat dat de kern is van mijn onzerzoek, is dat jullie vanuit de verdichtingen navigeren door de diagrammen. Heeft het dan ook zin om die verdichtingen bovenin te zetten?

Participant 1: Ik denk dat dit wel goed weergeeft hoe het er voor staat. Dat wij dat doen is een kwestie van het aanpassen van je werkwijze. Zo zie je in één oogopslag als je de pagina opent de grafieken.

Participant 2: Want als er veel mensen zijn dan wordt dit overzicht te lang. Het rekt helemaal mee.

Han Slob: Dat lijkt me duidelijk.

Participant 1: Dan is het nog even prettig te weten wat hiermee bedoelt wordt: ‘ten laste van OE’. Want in principe zijn personeelskosten altijd ten laste van mij, of ik bereken ze door aan een derde. Misschien dat dat is wat hiermee bedoelt wordt.

Han Slob: Maar het personeel dat niet ten laste valt van jullie organisatorische eenheid is nagenoeg nul.

Participant 1: Ik vind dat ze daar ook even een toelichting moeten laten zien. Wat bedoelen ze daarmee? Ik begrijp het zo niet. Ik zie niet in waarom men die splitsing zou willen maken.

Han Slob: Mij schieten nu geen vragen meer te binnen, dus mij lijkt dat we hier dan gaan afronden.

Participant 2: Als jij het nog interessant vindt zouden we ook nog even naar de beheerkant kunnen kijken?

Han Slob: Dat kan zeker geen kwaad, laten we dat doen.

Participant 2: Oh, daar zit ook een icoontje dat ik nog niet eerder gezien heb.

Han Slob: Dat klopt, die is nieuw. Daarmee kun je switchen tussen beheer en de gewone applicatie.

Participant 2: Wat ik hier gewoon mis is een stukje help en uitleg. Kijk, wat dit bijvoorbeeld is, dashboards.

Han Slob: Maar je kunt ze wel verwijderen.

Participant 2: Oh kijk, ik kan hiermee de normen aanpassen.

Participant 1: Ja, die horen bij de functiemix. Maar die moet je dan wel zichtbaar maken in de grafiek.

Han Slob: Zijn de afkortingen hier bijvoorbeeld wel helder?

Participant 2: Nou kijk, de helpfunctionaliteit vind ik hier gewoon ontbreken, waarbij de link tussen de beheer en organisatirollen en de gebruikers wordt uitgelegd. Als je hier niet regelmatig mee werkt is die niet voor de hand liggend.

Han Slob: Dus een handleiding zou hier wel prettig zijn.

Participant 2: Die heb ik ooit eens voor Reportal gehad, maar eigenlijk vind ik dat die hier gewoon in moet zitten.

Han Slob: Dus iets dat verteld dat stel dat je iets wilt doen, waar je dan op moet klikken.

Participant 2: Kijk ik heb hier wel een reddingsboei, maar hier zou een button bij moeten met 'help' of 'gebruiks informatie'.

Han Slob: Of 'leg uit'. Maar waar nu aan gewerkt wordt is om een soort rondleiding door alle schermen te maken. Dan klik je op een knopje rondleiding en dan gaat er een rondleiding langs alle onderdelen van een pagina en vertelt hij waar alles voor staat. Dat zit nu nog alleen in de onderwijsdashboards, maar moet op den duur ook in de andere dashboards kunnen komen. Maar ik denk dat dat wel handig zou zijn aan de beheerskant.

Participant 2: Dit is nu voor mij één groot vraagteken. Ik weet niet wat het betekend als ik ergens op klik.

Han Slob: Dit soort pictogrammetjes, zoals bijvoorbeeld dat potloodje, spreken die voor zich?

Participant 2: En wat is dit?

Han Slob: Volgens mij is het een schakel. Maar zijn die eenduidig en begrijpelijk?

Participant 2: Ik zie hier gebruikers koppelen en hier koppelen, maar die pictogrammen zijn heel verschillend.

Participant 1: En wat zou dit overzicht betekenen?

Han Slob: Volgens mij zijn dat al jullie klanten, de mensen die toegang gekregen hebben.

Participant 1: Wat mij dus verbaasde, maar ik weet niet of jij dat weet, is dat iemand zei dat het bijwerken van de HRM gegevens real-time zou zijn. Ik kan me dat niet voorstellen. Real-time, en dat online.

Han Slob: Ik denk het ook niet nee.

Participant 2: Volgens mij wordt dat dagelijks geupdate.

Han Slob: Ik geloof dat ik hiermee meer dan voldoende dingen heb om mee

verder te kunnen. Wat ik nog wel wil benadrukken is dat iedere wens, ieder probleem dat jullie hebben gewoon ingeschoten kan worden. Jullie doen dit al maar blijf hier ook gebruik van maken. Dan wil ik jullie hartelijk danken voor al jullie commentaar en tijd.

Notulen Usability interview

24 mei 2013

Locatie: Penta Primair, Grootegast

Personen: Participant 3 (ICT verantwoordelijke), Participant 4 (staf onderwijs), Participant 5, Trinke Bosma (basisschooldirectrice)

Participant 3: Dan stel ik voor dat we eerst een rondje voorstellen. Wij kennen mekaar wel, maar het is voor jou ook handig dat je weet met wie je hier allemaal zit. En dat we dan even de agenda doorlopen. Ik neem aan dat jij een agenda hebt en wij hebben vragen en wensen. Dan moeten we even kijken hoe we dat het beste in elkaar schuiven. Jij hebt normaal een protocol van vragen neem ik aan?

Han Slob: Zal ik eerst uitleggen waarom ik hier ben en wat mijn ideeën zijn over dit gesprek? Dan kunnen we dat vervolgens op elkaar af gaan stemmen. De reden dat ik hier zit is in het kader van mijn bachelor eindopdracht in het kader van mijn studie Industrieel Ontwerpen aan de Universiteit Twente. Daarvoor zit ik drie maanden bij Topicus I&I, de afdeling die Ultimview maakt, om de gebruiksvriendelijkheid van het product te onderzoeken met als doel om aan Topicus suggesties mee te geven voor verbeteringen. Ik ben nu halverwege in mijn termijn en ben het hele land door aan het reizen om bij de gebruikers langs te gaan om te kijken hoe het product gebruikt wordt en wat daarbij de goede en slechte punten zijn en wat Topicus mee kan nemen in de ontwikkeling. Mijn idee bij dit gesprek is niet heel strikt. Ik heb wel een globale agenda waar ik het ongeveer over zou willen hebben, maar ik heb geen vast interview. Ik wil het liefst vrij praten, dan komen er vanzelf weer punten omhoog waar we over door kunnen praten. Ik ben blij verrast dat jullie dit voorbereid hebben. Als ik dit zie zie ik dat jullie wat vragen hebben voor mij. Ik moet er wel bij zeggen dat ik nog maar zes weken op de afdeling zit en dus hoogstwaarschijnlijk niet alle vragen kan beantwoorden. Als ik dat kan dan doe ik dat graag maar ik ziet niet dusdanig diep in het product dat ik de meest specifieke vragen kan beantwoorden. Ik zal mijn best doen die vragen te beantwoorden die ik weet en de rest zal ik meenemen en zorgen dat Topicus die beantwoord.

Participant 4: Ik ben Participant 4 en ik ziet hier voor Penta Primair voor de staf onderwijs, dat is mijn portefeuille voor 24 scholen met ruim 3500 leerlingen in 5 gemeenten in twee provincies: Groningen en Drenthe. Ultimview is voor mij een vervanging van het oude Early Warning System van de besturenraad waar het bestuur van Penta Primair vroegtijdig de kwaliteit van de scholen kan bekijken, bespreken en beïnvloeden.

Han Slob: Dus het is voor jou een middel om neerwaartse trends te signalen?

Participant 4: Ja, maar ook andersom. Als ze goed zijn, blijven ze dan ook goed?

Participant 5: Mijn naam is Participant 5n, ik ben ook stafmedewerker onderwijs. Net als Eelke ben ik verantwoordelijk voor de kwaliteit van het onderwijs, van daaruit heb ik ook veel te maken met Ultimview. Voor mij is het de aanvulling op het leerlingadministratiepakket

ParnasSys (ook van Topicus, [red]) waarin ik onderwijsresultaten kan bekijken.

Participant 4: We zijn nu bezig met de transitie naar één pakket voor alle leerlingadministratie, ParnasSys met als specifiek waarschuwingssysteem Ultimview.

Participant 3: Mijn naam is Participant 3, ik ben bovenschools ICT-coördinator, dus ik adviseer de (technische) staf op het gebied van alles wat met ICT te maken heeft. Ik begeleid dus het overstaptraject van alle oude pakketen naar ParnasSys en dus ook Ultimview. Zullen we eerst jouw vragenlijstje langslopen? Want het kan best zijn dat daar overlap zit met onze punten.

Han Slob: Jan, de rol die jij dus hebt met Ultimview is dat jij de administratie doet, maar er niet inhoudelijk mee bezig bent. Jij ziet dus de beheerskant maar niet de dashboards.

Participant 3: Ja, maar achter de inhoudelijke kant zit vaak ook wat er met dit soort systemen kan. Wat voor functionaliteit zie je in het algemeen en wat voor functionaliteit zie je hier en dus vooral: wat kunnen gebruikers hiermee? Waar loopt je nou tegenaan? Je hebt heel vaak met dit soort programma's dat een gebruiker vanuit een ander referentiekader kijkt naar dit soort programma's. Dan is het heel vaak de vraag hoe je je verplaatst in een oorspronkelijke gebruiker die nu met zo'n systeem moet gaan werken.

Han Slob: De vertaalslag maken van de vragen die een gebruiker heeft naar het systeem dat hier bij past.

Participant 3: Ja dus de vertaalslag van het gebruikersplatform naar het technische platform.

Han Slob: Oké. Heb je zelf een achtergrond in het onderwijs of in de IT?

Participant 3: Nee, ik ben een onderwijzer met een uit de hand gelopen hobby.

Han Slob: Dat zijn wel de beste, dan doe je het omdat je het leuk vindt. Eelke, wat is jouw achtergrond?

Participant 4: Ook het onderwijs.

Han Slob: Ach je weet het nooit. Mijn vader werkt ook in het onderwijs maar hij komt van de Nederlandse taal en -literatuur.

Participant 3: Ik heb geen technische opleiding nee.

Han Slob: Wat zijn nou de typische vragen waarmee je in het product kunt kijken. Ultimview wordt door jullie gebruikt, maar met welke vragen in je achterhoofd zou je dit systeem openen?

Participant 4: Het is de verzameling van de data die het mogelijk maakt om een kwaliteitsgesprek te voeren met de directeuren over de onderwijskwaliteit over de scholen in de volle breedte.

Han Slob: Zou je zeggen dat het eerder is dat je binnen Ultimview een trend signaleert en van daaruit een gesprek gaat voeren met zo'n directeur of is het gesprek gepland en is dit een middel om dit gesprek voor te bereiden?

Participant 4: Allebei. Want zodra de toetsen op scholen zijn geweest worden die ingevuld en komen die hierin terecht. Je kunt dus onmiddellijk aansluitend op de toetsen datumbesprekingen houden over de ontwikkelingen. Niet om zozeer de verontrusting van de toets te melden maar eerder om te onderzoeken en te analyseren waar de resultaten vandaan komen. Wat zegt deze toetsuitslag, hoe komt het tot stand, zijn er zaken die er achter zitten die je kunt verbeteren

en hoe gaan we dan verbeteren. Dus het is voor mij het kleurtje en wat daar onder zit.

Han Slob: Zullen we anders het toetsdashboard pakken en er naar kijken? Jullie zeggen dat de toetsen er in komen en dan gaat het om wat daar onder zit. Gaat het dan om de verdeling van de scores?

Participant 4: Zal ik eens toelichten hoe ik hier naar kijk? Hier zien we dus een plaatje dat de basis is voor een gesprek. Hier staan de toetsen voor groep 3 tot en met 8, we willen graag 1 tot en met 8 dus inclusief kleutergegevens, en wat wij van belang vinden zijn de toetsen van Technisch Lezen, Reken- en Wiskunde, Begrijpend Lezen, Spelling en Woordenschat. Als die toets op schoolniveau er is. Dat zijn de belangrijkste gegevens, een heleboel dingen kun je dan zien. Het gesprek op deze school gaat er over van directeur, vertel me nou eens: In groep 3, daar zitten twee scores die niet voldoende zijn, hoe zit dat dan eigenlijk, wat is uw analyse.

Han Slob: Dus Ultimview signaleert dat toetsen onvoldoende zijn. Met die vraag kun je dan naar een school toe zodat zij dat resultaat uit gaan leggen.

Participant 4: Het beleid is dat een onvoldoende score op zich niet erg is, het kan voorkomen. Kinderen kunnen nu eenmaal niet meer doen dan ze doen. Maar dat moeten we wel even vaststellen met elkaar. Dus die rode kleurtjes hebben een vertaalslag. Als we in het beleid kijken zeggen die rode kleurtjes dat we daar een analyse moeten maken. Moet je anders ook hoor, maar deze analyse is er op gericht of we uitkomen bij een aantal verbeterpunten ja of nee. Deze verbeterpunten liggen niet altijd bij de leerling hoor, die kunnen net zo goed bij de leraar liggen.

Han Slob: Dus dat de leerkracht anders om moet gaan met zijn onderwijs?

Participant 4: Exact. En dat is nog altijd gerelateerd aan de kenmerken van de schoolpopulatie etc. Dat rode kleurtje is alleen maar een aangever. Dat groene en dat blauwe kleurtje ook, maar dan is de analyse anders, dan zoeken we naar succesfactoren om die te kunnen waarborgen. Aan deze pagina kan ik ook zien of de school voldoet aan de ambinitieniveaus die de stichting heeft gesteld. Ik kan zien dat er een aantal leerlingen zijn die niet getoetst zijn, gewichten etc.

Participant 5: Nee, hier klopt iets niet. Kijk, er zitten twaalf leerlingen in de groep maar er zijn er 23 getoetst. Daar is iets dubbel ingevoerd.

Participant 4: Ja, maar dat is inrichting, dat moet nog klaar. Maar ik zie dus ook als er twaalf leerlingen in zitten en er worden er maar tien weergegeven. Dan is de vraag waar zitten die leerlingen? Waarom worden die niet getoetst? Maar misschien zijn die wel getoetst, maar op een ander niveau. En waar zitten ze dan. Dat is één van onze vragen. Han Slob: Dus dat is een vraag die jullie hebben voor I&I? Of is dat een vraag voor de school?

Participant 4: Nee, dit is mijn gesprek met de school. En ik veronderstel dan dat heel snel na dat gesprek dat de directeur een bespreking heeft gehad in zijn team waarin de leerkracht de analyse heeft getoond.

Participant 3: Maar jouw vraag richting Topicus is ook interessant. Wie zitten er in de groep die hieronder valt?

Han Slob: Dus u bedoelt welke leerlingen onder deze toets vallen?

Participant 3: Deels, maar ik zou ook

graag doorklikken naar welke gegevens hieronder hangen. Want stel dat je vragen hebt. Want de betrouwbaarheid van Ultimview staat of valt ermee dat je bij deze grafieken een voorstelbare werkelijkheid hebt. Op basis waarvan je de goede vragen kunt stellen. Dus de drilldown, het doorklikken, moet voldoende informatie opleveren.

Han Slob: Zou het een toevoeging zijn als er nog een niveau dieper bij kan komen met de leerlingen?

Participant 4: Ja, dat je kunt doorlinken naar leerlingengroepen en leerlingen afzonderlijk.

Han Slob: Omdat dit zegt wat er gepresteerd wordt maar niet door wie.

Participant 3: Dat ook. Maar als er vragen zijn, zoals hier dat er twaalf leerlingen zijn waarbij er 23 getoetst worden, dan moet ik kunnen zien om welke leerlingen het gaat omdat ik dit verschil niet kan verklaren. Pas als je weet om welke leerlingen het gaat kun je gericht gaan kijken naar de andere data.

Han Slob: Maar als ik dit zelf zie zou ik vermoeden dat er iets niet goed gaat in het uitlezen van het bronpakket.

Participant 5: Dat vermoeden heb ik wel.

Participant 3: Ja, in dit geval wel.

Participant 4: Jan, je moet eens een andere school nemen. Hier zitten fouten in en dat weten we ook. Kijk, dit is wat anders. Je ziet hier 23 leerlingen in een groep waarvan er 21 zijn getoetst. Dus de vraag is nu: "Waar zitten die twee leerlingen?". En dan zie je bij die scores dat er weer 22 leerlingen in zitten. Ik snap dit niet. En ik zie dat de school ruimhartig voldoet aan de ambitiesniveaus die wij hebben gesteld.

Han Slob: Want wat zijn jullie ambitiesniveau's?

Participant 4: De ambitieniveaus die voor Penta Primair in de brede zin gelden zitten in het groene vlak. Voor alle scholen geldt dat ze zowel voor de tussentijdse toetsen, de CITO LOVS toetsen, als de eindtoets als de normindicatoren in het groene vlak zitten. En een school met een speciale schoolpopulatie, bijvoorbeeld met wat lager opgeleide kinderen, die zal hier (onderkant van de boog, [red]) zitten en een school met hoger opgeleide kinderen zal meer daar (bovenkant van de boog, [red]) zitten. Dat is het eigen ambitiesniveau. We hebben dus een stichtingsbreed ambitiesniveau, dat is boven de oranje/groen grens, en scholen kunnen afhankelijk van hun leerling-populatie een hoger ambitiesniveau stellen. En dat zouden we ook graag hierin zien.

Han Slob: Dus wat je eigenlijk wilt in Ultimview is dat je de overheidsnormen ziet, zoals nu, maar dat je ook het stichtingsniveau kunt zien.

Participant 4: Inderdaad. Voor het schoolambitiesniveau zou er dus hier of daar een zwart lijntje moeten lopen.

Han Slob: Een pijltje of iets dergelijks dat je kunt zien of je niet alleen aan de overheidsnormen voldoet maar ook aan je eigen ambities.

Participant 4: Maar kijk dit is de overheidsnorm, zoals hier 21, en dat is het gebied van de inspectie en wij zeggen dat wij allemaal iets boven het inspectieniveau moeten gaan scoren, dus boven die 21. En wij zeggen dit oranje gebied is ons risicogebied en groen zit je veilig en blauw is ons excellentiegebied.

Han Slob: Heel snel tussendoor, vindt u blauw een logische kleur daarvoor?

Participant 4: Nou, het maakt niet uit. Ik ben er nu al aan

gewend. Groen zou het ook kunnen zijn. Ik vindt groen ook veilig. In het EWS was oranje geel en dan kwam lichtgroen en donkergroen. Dus rood, geel, lichtgroen en donkergroen. Dus het hele spectrum lichtgroen en donkergroen is groen, dat is het goede spectrum. Maar hier is dat gedifferentieerd in een andere kleur en dat is geen probleem, dat went.

Participant 3: Dit is wel een heel mooi voorbeeld van de consistentie van gegevens waar ik het net over had. Er zitten hier 23 leerlingen in de groep. Maar het is niet duidelijk op welk moment er 23 leerlingen in de groep zaten. Waarschijnlijk gaan ze hier uit van de teldatum.

Participant 4: Of het een cohort is of een groep?

Participant 3: Nu zijn hier 21 leerlingen getoetst.

Participant 4: Ik vraag me af of het de teldatum is.

Participant 5: Als je het vergelijkt met ParnasSys, want ik heb ze allemaal vergeleken met ParnasSys, zitten daar ook weer verschillen in. ParnasSys is altijd de huidige leerlingpopulatie.

Participant 4: Dat kan dus niet. Als er in de periode januari/februari worden de LOVS toetsen afgenomen. Het aantal kinderen dat dan in de groep zit dat moet daar staan.

Participant 3: Ja, dat is wat jij wilt. Maar de vraag is of dat ook het geval is.

Participant 4: Ik wil dat dat het geval is.

Participant 3: Ik wil mijn punt even maken. Het punt is dat als je zo'n grafiek ziet dan liggen daar een aannames of uitgangspunten onder. Die uitgangspunten zijn op dit moment onvoldoende helder. Sterker nog, straks wanneer je te maken kijkt met de praktijk als meerdere scholen scores invoeren dan krijg je te maken met scenario's. Wat doet het programma in dit geval, wat doet het programma in dat geval. Die scenario's moeten helder zijn om de gegevens goed te kunnen interpreteren en dat zijn ze nu onvoldoende.

Han Slob: Wat u nu bedoelt is dat er nu een aantal staat dat wordt verwerkt in grafieken maar u zou graag duidelijk willen weten hoe die grafiek is opgebouwd en op welke peildatum het leerlingaantal gebaseerd is.

Participant 3: 'In het midden ziet u het aantal leerlingen op de peildatum 1 oktober' (voorgelezen van informatie-i, [red]). En het percentage afwezig is het aantal leerlingen dat de toets niet heeft gemaakt afgezet tegen dit leerlingaantal. Het kan dus best zijn dat er tussen oktober en januari kinderen vertrokken zijn.

Participant 5: Ja maar het is heel frappant Jan. Ik heb het heel vaak bekeken maar het is bijna altijd zo dat daar meer leerlingen staan.

Participant 3: Dat betekend dus dat er nog wat mis gaat in de communicatie met het bronsysteem of de weergave van de gegevens. Dus dat is niet duidelijk. Want hoe kan het dat als er 21 leerlingen getoetst zijn er 22 bij de scores staan. Het kan te maken hebben met statistische afrondingen maar dat lijkt me sterk.

Han Slob: Wel ik neem aan dat het van leerlingen naar procenten gaat en niet andersom. Dat hier enige inconsistentie achter zit.

Participant 4: Als ik deze redenering volg dus met 23 leerlingen op de teldatum, worden de gewichten dan ook gemeten op dat moment?

Participant 3: Nee daar staan weer minder leerlingen dus ik denk dat dat weer de toetsdatum is.

Participant 4: Maar als alle leerlingen getoetst zijn, zitten er dan 21 leerlingen in?

Participant 3: Nee, 21 leerlingen zijn getoetst. Van 21 leerlingen is er een toetsscore.

Participant 4: Maar ik zeg dus dat als er 21 leerlingen in die groep zitten, dan klopt dit plaatje. Maar dan snap ik het plaatje rechts er naast niet. Dan kan ik wel verklaren dat er op 1 oktober 23 leerlingen in die groep zitten, er zijn er twee verhuisd, dus er zijn 21 leerlingen getoetst en die zien we ook, maar hoe kan daar naast dan 22 leerlingen staan?

Participant 5: Maar het kan best zijn dat als je in ParnasSys kijkt, en daarin is het overzicht van het huidige aantal leerlingen, dat fluctueert steeds, dan kan het best zijn dat daarin 23 leerlingen staan waarvan er 21 zijn getoetst.

Participant 4: Dan is er een verklaring nodig dat er twee leerlingen niet getoetst zijn. Maar in mijn verhaal niet, dan klopt het met elkaar. Maar dan is er nog steeds de vraag over het derde veldje. Maar dan moet je een verklaring hebben voor die twee leerlingen. En als ze dan op een lager niveau zijn getoetst, waar vindt ik ze dan terug?

Participant 3: Het punt dat ik wilde aandragen en dat wil ik ook wel graag even helder hebben is dat er bij zo'n systeem waarbij je uit gaat van een grafische weergave de aannames die hieronder liggen kristalhelder moeten zijn. Anders begrijp je niet waaruit de verschillen bestaan, en kun je ze niet verklaren. Je kunt wel een vermoeden hebben, maar je kunt ze niet verklaren. En dus kun je er ook geen gesprek over voeren.

Han Slob: Ik heb het idee dat als ik jullie zo hoor dat het product nu bruikbaar is voor die sturingsgesprekken maar dat de betrouwbaarheid het nog wel met een kleine marge wordt genomen.

Participant 5: Soms is de marge te groot om nog bruikbaar te zijn, dan zitten er 22 leerlingen in een groep en zijn er maar elf getoetst. En dan weten we dat de rest ook getoetst is. Dat is het vervelende. En dan zien we in ParnasSys dat de toetsen niet ingevoerd zijn.

Participant 4: Het is als basis voor een gesprek niet betrouwbaar.

Han Slob: Dus jullie gebruiken dit niet als basis voor het gesprek.

Participant 4: Wat ik gedaan heb is dat ik in de voorbereiding wel hier gekeken heb en dit teruggegeven heb aan de directeurs met de vraag om in CITO LOVS te kijken of dit klopt. Dat kun je wel doen. Je kunt zeggen: Ultimview geeft nu dit aan, kun je kijken of dit past bij jouw score. Zoals hier, dan zeg je kijk eens in CITO LOVS bij groep drie DMT toets of dat inderdaad een onvoldoende score is. Dat kun je wel doen.

Han Slob: Kwam dat ook terug als onvoldoende?

Participant 4: Op één school hebben we nog vragen open staan. Dus van de 24 scholen moet ik nog één school bezoeken en één school heeft vragen. Op 22 scholen heb ik geen problemen gehad met dit.

Han Slob: Het klopt dus wel in grote lijnen maar soms zitten er kleine afwijkingen in?

Participant 4: Ik vind het dus niet kloppen omdat dat bovenste deel direct gerelateerd wordt aan dat onderste deel. Ik kan dus niet een consistent verhaal houden met groepen die steeds fluctueren.

Participant 5: En we hebben al er voor

gezorgd dat alle CITO's op dezelfde datum afgenomen worden ingevuld, terwijl dat soms met zieke kinderen niet zo wordt afgenomen, maar dat heeft er niet toe geleid dat alles klopt.

Participant 3: Er zitten dus twee kanten aan: werkt het systeem goed, dus haalt het de data goed uit de bron, dat is een belangrijk punt en zijn de regels waarmee de data uit de bron gehaald wordt duidelijk en consistent en daar mankeert nog wat aan. Als de data goed wordt weergegeven maar er mankeert nog wat aan dan kun je dat gesprek met die scholen ingaan. Die drietakt zit er achter. Even tussendoor, Trienke welkom. Misschien kun je even voor Han iets over jezelf vertellen, wie je bent en wat je doet?

Participant 6: Mijn naam is Trinke Bosma, ik ben directeur van basisschool 'de Windroos' in Zuidhorn met 240 leerlingen. Ik heb mijn collega's dit al laten zien omdat wij een pilotschool zijn om te kijken hoe dit werkt. Mijn collega's waren EWS gewend hoe dat weergegeven werd. Zij waren heel blij met wel die onderste balk en ook die vaardigheidsscore van hé waar zitten we.

Participant 3: We begonnen met jouw vraag met wat wij uit het systeem willen halen. Heel kort gezegd, en dat hebben we al uitgelegd, hoe die analyse plaatsvindt vanuit de scholen. Daarna zijn we meteen doorgegaan met de vraag of het instrument nu ook bruikbaar is. Daarin vinden wij dat het nu niet bruikbaar is omdat: één niet duidelijk is of het systeem de data goed uit de bron haalt en twee aannames die er onderliggen niet duidelijk zijn en al met al kun je daardoor er ook geen goede inhoudelijke conclusies uit trekken. Zullen we eerst naar jouw tweede punt.

Han Slob: Ik ben nog wel benieuwd. Jullie zijn een pilotschool.

Participant 3: We hebben vier pilotscholen.

Han Slob: Maar waar wordt Ultimview bij jullie voor gebruikt? Wat testen jullie?

Participant 6: Ons doel is om inzichtelijk te krijgen hoe onze kwaliteit is met betrekking tot een aantal toetsen. Waar zitten we? We willen een ambitieniveau vaststellen en kijken of we dat halen. En daarin missen we nog een aantal dingen.

Participant 3: We grasduinen er nu kriskras doorheen maar we moeten voorkomen dat we dingen dubbel gaan doen. Zullen we anders eerst naar onze vragenlijst kijken? Han Slob: Ik heb zelf geen vaste structuur in gedachten, dus laten we dan eerst naar jullie vragenlijst kijken en van daaruit zien waar we over te spreken komen. Als ik vragen heb zal ik die wel stellen. Want ik vindt zelf dat wat u net aangedragen hebt, de relatie tussen het overzicht boven en hoe dat daaronder weergegeven wordt en hoe die betrouwbaarheid van die informatie is t.o.v. CITO LOVS en ParnasSys is wel een heel belangrijk punt lijkt mij zelf. Dat om het product praktisch te kunnen gebruiken het wel moet kloppen en je het gevoel met hebben dat het dat doet.

Participant 3: Het voordeel is wel dat het systeem in één oogopslag heel veel informatie ziet. Maar watje hier onder zit is inderdaad een representatie van één toets. En klik ik een andere toets aan dan springen die metertjes direct ook anders. Dus je krijgt heel veel informatie in een heel compact

scherm, dat is de kracht van het programma, mits je aan die voorwaarden die we net gaven voldoet.

Han Slob: Zou het een toevoeging zijn om onder dit deel nog een lijst op te namen waarin, als je een toets geselecteerd hebt, al de leerlingen staan bij wie de toets is afgenomen en wat hun score is?

Participant 3: Het handige is dat dat gewoon een drilldown is hieronder.

Participant 6: Wat CITO ook heeft.

Participant 3: Dat je doorklikt in de grafiek en dat je dan een pop-up krijgt met de gegevens die gerepresenteerd worden door dit segment.

Participant 4: Dan kun je naar de groep toe maar daaronder ook naar de leerling alleen. Zijn er nu naar aanleiding van die analyse plannen gemaakt, dan kun je die plannen inkijken.

Participant 3: Daar is uiteindelijk ParnasSys voor.

Participant 4: Ja dat weet ik wel. Maar dan kun je een linkje maken en dan kun je heel makkelijk doorklikken en voor die leerling zien of er een plan is gemaakt.

Participant 3: Technisch wordt het systeem dan heel zwaar belast. Tot een bepaald overzicht kun je dat doen maar dat moet je niet te ver doorvoeren. Dan krijg je schermen die niet meer werken.

Participant 4: Dat kan wel Jan, die kant ken ik niet. Dat lijkt me een probleem van Topicus.

Participant 3: Maar in principe moet je genoeg gegevens hebben om de onderliggende laag informatie te zien. En zoals het nu binnen ParnasSys valt in een tabje is al heel mooi.

Han Slob: Volgens mij zijn jullie daar ook een pilotorganisatie in?

Participant 4: We hebben stevig bijgedragen toen de connectie werd gemaakt tussen het EWS en Ultimview. Toen hebben we stevig bijgedragen over de kwaliteitseisen voor Ultimview, en daar heeft ParnasSys ook goed naar geluisterd.

Participant 3: We gaan gewoon een aantal dingen gewoon zeggen. Wat ik zonet zei, er moet duidelijk zijn over een aantal aannames. In ParnasSys zijn er verschillende manieren om toetsen af te nemen. Je kunt een toets afnemen als een centraal groepsafname en je kunt individuele toetsen afnemen. Een groepsafname wordt door ParnasSys als één resultaat over een hele groep leerlingen gezien, maar soms wil je dat leerlingen individueel getoets worden, tussentijds. En dan kun je een individuele toetsafname doen. Dat doe je op een verschillende manier in ParnasSys. Dat moet bij de scholen ook nog wat meer helder worden maar op een groepstoetsmoment zou je ook van alle leerlingen een score moeten hebben die hierin meetellen. Want dit is kijken op groepsniveau. Op dit moment is onvoldoende helder welke kinderen met die groepsafname meegenomen worden.

Han Slob: Oké. Je kunt dus niet zien welke leerlingen onder die groep vallen. Is dat een vraag voor ParnasSys of voor Ultimview. Want hier kun je het namelijk niet zien.

Participant 3: Het is een vraag voor Ultimview, hoe zij met haar brongegevens omgaan. Zij maken een aanname, voor wat zij in die grafiek willen weergeven. In principe is het zo dat alle leerlingen van een groep op vaste groepsafnamemomenten getoets worden. Dan zou je hier

dus moeten zien hoeveel leerlingen zitten er in een groep, hoeveel zijn er getoets en wat is de representatie van de groepsresultaten.

Participant 4: En waar zijn dan de leerlingen die niet getoetst zijn.

Participant 3: Wat haal je uit de brongegevens, dat moet helder zijn. Op dit moment zie je dat scholen soms leerlingen een paar dagen later toetsen of die maken een andere toets op dat moment omdat ze voor- of achterlopen. Dan krijg je dus te maken met scenario's.

Han Slob: Dus eigenlijk dat er voor één groep, voor één leerjaar, verschillende toetsmomenten voor dezelfde toets liggen, misschien wel andere toetsen.

Participant 3: Nee, er is een standaard toetsschema met ieder jaar twee toetsmomenten: een midden en een eindmoment. Maar het kan zijn dat een leerling in groep 5 op toetsmoment medio-5, dat is januari van groep 5, dat hij zo ver voorloopt dat de leerkracht zegt: ik laat jou al de eindtoets van groep 5 maken want die sluit beter aan bij jouw niveau. Of zelfs, ik laat jou de mediotoets van groep 6 doen. Maar het kan ook zijn dat hij hem de eindtoets van groep vier laat maken. En de vraag is dan, zo'n leerling die vooruit getoetst wordt, staat die dan bij groep 5 of bij groep 6? Waar wordt hij dan meegeteld?

Han Slob: Dus eigenlijk is de vraag of er gekeken wordt naar groepen leerlingen, dus is dit groep 4 of groep 5 of kijken ze naar alle leerlingen die een bepaalde toets gemaakt hebben.

Participant 5: Maar ik heb het idee dat die dus buiten de boot vallen. Want dan zou het dus voor moeten komen dat er groepen zijn waar er meer leerlingen getoetst zijn dan er in de groep zitten en dat komt nooit voor. Dus ik ben bang dat die ergens wegvallen.

Participant 6: Als een kind in groep 5 zit en hij doet een toets van 6 dan zit hij niet bij de vaardigheidsscore van 6 in. Maar ook niet bij 5.

Participant 3: Dat heeft dus ook weer te maken met de vraag welke brongegevens gebruikt worden voor de weergave van je grafieken in Ultimview.

Han Slob: Dat zou eigenlijk ook betekenen dat de kans bestaat dat Ultimview nu die leerlingen mist en ik denk dat dat wel belangrijke gegevens zijn, zeker de leerlingen die achter lopen.

Participant 4: Wij zijn ook bezig met plusklassen in de regio. Het gaat ook om de leerlingen die voorlopen, het gaat om alle leerlingen. De inspectie bekijkt ook alle kinderen in een groep samen, ook als er twee een niveau lager getoetst worden, want die kinderen zitten in groep vijf. Waarschijnlijk tellen ze dan wel als een onvoldoende, maar het is een aangever. Ze zitten ook nog niet op een voldoende niveau. Dan kun je bij de inspectie uitleggen waarom dat is en dan kunnen ze daar wel mee leven. Ik heb de indruk dat ParnasSys zegt: "ik ga die kinderen apart zetten in een aparte container ofzo.

Participant 3: Ik heb daar laatst ook met Ralf over gesproken, en dat ging dan voornamelijk over die datum van die groepstelling. Wat hij toen terugschreef is dat Ultimview kijkt naar semesters en dat die leerlingen daar toch bij komen. Maar dat is voor ons niet helder als dat ook daadwerkelijk zo gebeurt. Hij gaf toen aan mij aan dat dat het uitgangspunt is, maar het functioneert volgens mij nu nog niet. Maar je kunt dus in ParnasSys leerlingen

een groepsafnamemoment doen. Je kunt dus ook voor individuele afname doen, dan geldt het voor zijn individuele leerlijn en dat zou ook in Ultimview terug moeten komen.

Participant 6: Dat vindt ik niet fijn voor het overzicht van een school.

Participant 4: Als hij maar wel aan de groepsafname momenten meedoet. Als hij daar maar in zit.

Participant 3: En daar zijn nog vragen over of dat voldoende gebeurt op het moment dat die leerling ook daadwerkelijk afwijkend getoetst wordt of op een andere datum getoetst wordt. Dat gebeurt ook nog wel een keer dat een leerling ziek is en een week later getoetst wordt en dan voert de leraar, heel terecht, ook een latere toetsdatum in. En dat kun je dus wel beter niet doen, dat hebben we met elkaar ook vastgesteld. Dat is ook in de teamscholen van ParnasSys zo gezegd, maar dat is een punt van aandacht.

Participant 5n: Ondanks dat veranderen die cijfertjes niet.

Participant 3: Die scenario's van naar onderen of naar boven toetsen, zeker als het over een ander leerjaar gaat, daar moet meer aandacht voor zijn. Daarmee is ook de tweede vraag gedekt. Die gaat over de datum, die hoeft nu dus niet. Individuele afnames moeten niet mee maar alle leerlingen moeten mee worden genomen op groepsafname momenten is weer hetzelfde punt net zoals het volgende punt en die wens voor verbeterde drilldown heeft dus te maken met de onderliggende informatie die ik wil zien als ik op zo'n segment klik. Die vraag is ook gewoon bekend bij Topicus hoor. Vraag vijf gaat dus over aantallen leerlingen, over deelname. Welk aantal leerlingen, welk aantal geld nu voor waar. Willen we dat nu op de toetsmomenten hebben, het aantal leerlingen op het toetsmoment en dan kijken heeft iedereen meegedaan, dat is op dit moment voor ons belangrijker dan het aantal leerlingen op peildatum.

Participant 4: Dat staat ook wel in ParnasSys.

Han Slob: Dus jullie willen eigenlijk gewoon weten: hoeveel leerlingen zaten er in de klas op het moment van toetsing.

Participant 6: Want in EWS kon je precies invoeren hoeveel leerlingen er in de klas zaten en wat de score was. Dat voerden we dan zelf in en dat klopte.

Participant 4: Fouten ontstonden dan alleen door verkeerd invoeren.

Participant 6: En hier ben je afhankelijk van ParnasSys.

Han Slob: En van alle berekeningen die Ultimview zelf doorvoert.

Participant 3: En dan is er nog sprake van leerlingen die er af en toe bijkomen of afgaan. Er is de definitie van een cohort, de verzameling leerlingen die vanaf groep drie samen de basisschool samen doorloopt, want op basis daarvan kun je echt wat zeggen over de kwaliteit van het onderwijs.

Han Slob: Want dat zijn de leerlingen waar jouw school daadwerkelijk de hele tijd effect op gehad heeft.

Participant 3: Op het moment dat je zegt dat deelname het aantal leerlingen aanwezig op het toetsmoment raak je daarmee de cohort kwijt.

Participant 4: Ik denk dat het een kwestie van instellingen is, dat je ook cohorten kunt zien. Dat kun je wel krijgen nu, maar enkel bovenschools.

Han Slob: Zou het handig zijn als in het

dashboard onderwijskwaliteit de keuze tussen groep en cohort gegeven wordt?

Participant 4: Als ik een andere analyse wil uitvoeren, bijvoorbeeld een trendanalyse, heb ik die cohorten wel nodig. Die kan ik wel opzoeken dan.

Participant 3: Kijk hier (dashboard trendanalyse, [red]) kun je schooljaar of cohort selecteren.

Han Slob: En dat is de meest logische manier om een trend te signaleren?

Participant 4: Nou nee, eigenlijk allebei. Zowel cohort als schooljaar. Maar dat kan ook al, dat is geen probleem van opmerking. Het probleem van opmerking zit ‘m in Ultimview. Daar hoeft ik geen cohort te hebben, daar moet ik groepen hebben. Ik heb nog een vraag voor je. Je hoort dit nu aan, leidt dit tot opmerkingen naar de makers van dit programma? Kortom, moeten we nog een sessie voeren met Ralf?

Han Slob: In principe wat ik ga doen hiermee, met deze gesprekken, is de informatie extraheren en naast elkaar leggen, van alle gesprekken samen. En daaruit probeer ik de punten naar voren te halen die verbeterd kunnen worden. Wat ik oplever, over anderhalve maand, is een aanbevelingsrapport met verbetermogelijkheden.

Participant 4: Dank denk ik dat we eerder nog een gesprek moeten hebben met Ralf om onze punten naar voren te brengen.

Han Slob: In mijn rapport komen jullie punten in principe terug, maar daarin gaan zij zelf vervolgens weer keuzes maken. Ik denk dat het, tot op zekere hoogte, geen kwaad kan af en toe eens te laten horen wat je aan problemen en moeilijkheden ervaart. Want als zij niets horen denken ze dat het goed gaat. Maar ik zal zeker aangeven dat dit jullie probleem is. Dat de gegevens meer uitleg nodig hebben. Want ik denk ook dat dat niet heel moeilijk is om te doen. Participant 4: Weet je wat het kernpunt hierin is, cohorten en het denken met dergelijke zaken, dat zit voornamelijk in het kwantitatieve denken, kwantitatief analyseren. Maar hierbij spitst het zich toe op de groep die is getoetst en daarmee komt het steeds dichterbij de kwalitatieve analyse en daar zit een zwaarte bij die nog onvermoed is bij ons. Er moet nog heel veel aan gebeuren willen we dat goed krijgen. Dan moeten we die cijfers eerst krijgen, die cohorten vinden we wel. We moeten echt het werkelijke aantal leerlingen op het toetsmoment hier hebben.

Participant 5: Je moet echt analyseren met de juiste gegevens.

Participant 4: Dat betekend ook dat als het kind wel in groep vijf zit maar getoetst wordt bij vier dan moet het kind wel meegenomen worden in vijf, maar dan als onvoldoende. Op gelijke wijze moet een kind dat wel in groep vijf zit maar op het niveau van zes getoetst wordt ook meegenomen worden, maar dan als excellente score. En dat willen we ook, want dan trekt hij het gemiddelde ook omhoog.

Participant 3: Er staat eigenlijk nog één punt hier over, namelijk welke toetsen precies moeten worden meegenomen. Dat is een vraag aan Ultimview, met name richting kleutertoetsen, want die worden gemist. De eindtoets staat er inmiddels wel in.

Participant 6: Die werd eerst inderdaad gemist.

Participant 4: Is dat te manipuleren, of blijft die in het midden staan? Want ik

zou zeggen, zet de CITO eindtoets helemaal rechts. Wat er in moet is technisch lezen, begrijpend lezen, rekenen en wiskunde, spelling en woordenschat. En de eindtoets. Han Slob: Staan die er nu allemaal in?

Participant 3: Die staan er nu niet van alle scholen in. Dan is dus de vraag, wat we graag getoond willen hebben. We willen standaard een aantal categorieën getoond hebben zodat we kunnen zien wat al wel en wat nog niet getoetst is.

Participant 4: Even voor alle helderheid, dan noem ik een verzamelnaam. De ene school zal voor technisch lezen DMT doen, de andere leestempo, lees enzovoorts. Dat maakt niet zo veel uit, daar hebben we wel meningen over maar daar zijn de scholen wel autonoom in. Technisch lezen, wat er dan ook bij een school gebruikt wordt, DMT, die moeten we hebben. DMT moeten we in ieder geval hebben.

Han Slob: Er zijn dus een aantal toetsen die vallen onder technisch lezen?

Participant 4: Ik zal het anders formuleren, technisch lezen DMT moet er in. En verder moet begrijpend lezen er in, rekenen en wiskunde moet er in, spelling moet er in en woordenschat moet er in. En de eindtoets moet er en. En de toetsen voor groep 1 en 2 moeten er in.

Participant 3: Dan even een vraag. Stel een school doet geen toets voor woordenschat. Dan blijft hij leeg. Moet die dan wel getoond worden?

Participant 6: Ja.

Participant 4: Waarom zou je dat wel doen Trienke? Want als hij niet getoond wordt weten we ook dat hij er niet is.

Han Slob: Maar je hebt hier nu vijf toetsen staan die weergegeven worden. Als je het product zelf gebruikt, zetten jullie bepaalde weergaves dan ook aan- en uit?

Participant 3: Ja dat kan wel; toetsmomenten, midden of eind, je kunt verschillende schooljaren selecteren...

Han Slob: Ja ik weet dat het kan maar ik vroeg me af of jullie dit gebruiken. Er is nu een knop waar je toetsseries mee aan of uit kunnen zetten. Is dat iets wat jullie gebruiken, of laten jullie alles aan staan?

Participant 3: Hier staat alles aan, maar je kunt alles aan en uit zetten. Als ik nu zeg CITO spelling en woordenschat dan kan ik die niet kiezen want die is er niet. Maar ik zie in dit overzicht dus wel dat deze school geen spelling werkwoorden heeft.

Participant 5: Maar we kunnen daar ook kiezen welke we wel of niet willen zien.

Participant 3: Maar toetsen waar geen scores zijn die kun je niet aanzetten.

Participant 5: Maar woordenschat die zou je wel willen maar die kan dus niet, want daar zijn geen scores bij.

Participant 4: Of die moet nog worden afgenomen.

Participant 6: Kijk wij gaan nu ook nog studievvaardigheden doen. Maar dat is omdat we de entreetoets laten vallen in groep 7. Daarom gaan we studievvaardigheden ook toetsen.

Participant 4: Scholen die nog specifieke andere toetsen gebruiken, die zetten we hier niet in.

Participant 6: Maar wij willen als school die er ook wel bij.

Participant 4: Kun je dergelijke dingen als school inrichten?

Participant 3: Hij kijkt algemeen naar de data die er onder ligt, het is een generiek systeem en per school kun je kiezen wat je wel en niet wilt zien.

Participant 6: Want wij gaan het wel invoeren in CITO

LOVS, die studievvaardigheden.

Participant 4: Zitten ze niet bij de CITO eindtoets.

Participant 6: Ja, maar wij willen kijken in groep zeven hoe het er voor staat omdat we die entreetoets nu niet meer gaan doen. En dan kijken we hoe onze leerlingen er voor staan en of we daar nog wat aan moeten doen in groep 8. Wij vinden het al een hele grote stap dat we die entreetoets er uit hebben gehaald.

Participant 3: Je moet je wel elke keer afvragen wat het bijdraagt.

Participant 6: Ja, die discussie hebben we intern gehad en besloten dat we deze niet meer nodig hadden.

Participant 3: Groep 1 en 2 vinden we dat het er bij moet. Welke toetsen praten we dan over?

Participant 4: Taal voor kleuters, rekenen voor kleurters.

Participant 6: Maar die hadden we al aangegeven.

Participant 5: Maar waarom is die nu grijs?

Participant 6: Want die is nu wel getoetst.

Participant 4: Dan is er geen normering bij. Is er wel een normering bij DMT groep 8 bij de CITO? Hij stond in EWS ook nooit. Je kunt hem wel op blijven nemen, want je kunt wel de trend zien straks.

Han Slob: Mag ik ook kort even vragen of alles leesbaar is? Wat vinden jullie van de leesbaarheid van dit dashboard?

Participant 4: Ik heb wel even moeten zoeken in de letters van de school- en toetsnaam die geselecteerd is. Maar nu ik het weet is het wel te doen. Links staat wel onderwijskwaliteit, dat zijn wel grote letters.

Han Slob: Het was gewoon niet zo duidelijk welke school weergegeven wordt?

Participant 4: Ja nu wel, nu ik weet waar ik kijken moet.

Participant 3: Wat jij eigenlijk vraagt Han is toch of wij, wat ik hier (broodkruimelspoor onderwijskwaliteit, [red]) zie, of ik dat niet hier boven wil hebben?

Han Slob: Ja, of groter. Is het in één oogopslag duidelijk welke toets nu gekozen is?

Participant 4: Dat kun je wel zien, dat is het sterretje wat in het vakje staat. Maar dat moet je even weten.

Participant 5: Het is ook zo dat je nu CWS van Panhuyzen (school, [red]) geselecteerd hebt. Zou je er nu meerdere kiezen, dan blijft deze staan.

Participant 4: Jan, kun je even een eindtoets selecteren?

Han Slob: Hm, een lege grafiek.

Participant 5: Is die eindscore nu de ongecorrigeerde score? Of zijn de gewichten niet meegenomen.

Participant 6: Ik ga er vanuit dat de inspectie allemaal van ongecorrigeerd uit gaat en dan kijkt in welke categorie je valt.

Participant 4: Ja maar dat staat daar toch: ‘De gemiddelde vaardigheidsscore van het geselecteerde leerjaar of de geselecteerde groep afgezet tegen de norm. De inspectieondergrens is hier gelijk met de normgrens tussen rood en oranje. De getoonde norm is al dan niet de gewogen norm afhankelijk van het percentage gewichtsl leerlingen op de school in het jaar waarin de geselecteerde toets is afgenomen (getoond onder de norm).’ Die wordt altijd meegenomen.

Participant 6: Die wordt altijd ongecorrigeerd meegenomen en dan kijk je in die lijst.

Participant 4: Maar dit moeten er wel naast. Want je voert ongecorrigeerd in, het programma corrigeert daarvoor.

Participant 6: Ik ben blij dat we daar vanaf zijn, van

gecorrigeerd en ongecorrigeerd. Dit is gewoon altijd ongecorrigeerd en dan kijk je zelf in de tabel.

Han Slob: We kijken nu naar het dashboard onderwijskwaliteit. Je hebt ook nog een dashboard onderwijskwaliteit. Eelko, jij bent in principe bovenschools samen met Bettie. Jullie zijn bovenschools, jullie kijken voornamelijk bovenschools. Kijken jullie bij het dashboard bovenschools of bij het dashboard onderwijskwaliteit en gaan jullie dan een school selecteren.

Participant 4: Wat ik moet zeggen is dat ik dit nog niet gebruikt heb.

Participant 5: Dat heb ik ook nog niet gezien.

Participant 4: Dat komt omdat het nog heel vers is. Wat wij doen, aan het einde van zo’n cyclus van een jaar pakken we zo’n bovenschools overzicht zoals dit zou kunnen zijn en dat wordt in het jaarverslag geplaatst.

Participant 5: Dit kan goed in het jaarverslag hoor.

Participant 4: Wat we eigenlijk op den duur zouden willen , en daar heb ik de inspecteur ook al naar gevraagd, is dat hij geen papertjes meer van ons krijgt maar als hij bij ons komt zetten we hem achter een computer. Toen zij hij: “Ik liever niet.”

Participant 5: Jan daar staat een e’tje, wat betekend dat?

Participant 3: ‘Twee of meer eindtoetsen waren de laatste jaren onvoldoende.’

Participant 5: Nou dat is mooi.

Participant 4: Dat is een signalering hè, dit. Onderaan zit een tweetje. Ah kijk, daar zijn de rest van onze scholen.

Participant 6: Je krijgt niet het overzicht van de totale club.

Participant 5: Dat past niet in beeld.

Participant 3: Dat was een naam van Eelke, welke exportmogelijkheden zitten er in. Wat hier nog duidelijk aan functionaliteit mist, zijn exportmogelijkheden.

Han Slob: Wat voor export zou dan wenselijk zijn? Een pdf’je, een plaatje, excell.

Participant 3: Ik denk een pdf.

Participant 5: Naar excell is ook handig, dan kun je sorteren.

Han Slob: En dan wel dit overzicht met de scholen, de groepen en de toetsen tegen elkaar uitgezet met gekleurde vakjes.

Participant 4: Zo kan het ook in het jaarverslag van de stichting. In het schooljaarverslag vragen we de scholen een plaatje van het dashboard onderwijskwaliteit.

Participant 3: Daar geldt ook voor dat dit op dit moment niet te exporteren is. Dus nu maken we screenshots.

Participant 4: Jan, wat is de onderste analyse in de dashboardlijst?

Participant 3: Die vindt ik zelf het meest onduidelijk.

Participant 5: Dit vindt ik heel onduidelijk.

Han Slob: Ja, dat is bekend. Dit is, als ik dat zo mag zeggen, wel een zorgenkindje. Er kan in theorie heel veel informatie in, omdat je een trend zou kunnen volgen.

Participant 3: Het is heel onduidelijk. Ik zal gewoon eens even een school pakken. Kijk, dan klik ik ‘m aan.

Participant 4: En als je nu meer toetsen aanklikt? Ah, zie je.

Participant 3: Stel dat we nu even rekenen en wiskunde kiezen. Dan kan ik kiezen tussen eind en midden, startjaar kan ik aangeven. 2007/2008. Dan zie je dus, dit is nu de blauwe lijn. Dus als alles verder uitklikt. Oh, nu houdt hij de gegevens niet vast.

Dan krijg ik dus de schaalscore in 2007/2008 in leerjaar 4 zie ik die schaalscore. Je ziet dus de opklimming van de schaalscore door de jaren heen. Kijk ik de groep die er achteraan kwam dan zie ik dat die iets lager begon, maar aardig meegaat en de laatste is er nog niet. De groep die daar achteraan komt die houdt dus hier op. Dat is raar, want kijk, hier zie je al iets. Hoe kan het nou dat deze er nog niet is? Die zou er al moeten zijn. Daar mist dus 2008/2009, die mist daar al. Wat dit dan betekend is, ik heb geen idee wat dit betekend. Dit is de verdeling tussen 2008/2009. En die komen wel aardig overeen. Dan zie ik dus dat dat waarschijnlijk de normen zijn. De gekleurde vlakken zijn de normen.

Participant 6: Dat blauwe zal dus het goede zijn.

Participant 3: Dat betekend dus dat dit cohort onvoldoende scoort. En die was voldoende tot goed en deze daar zijn geen gegevens van bekend. Maar is dit de groep die begint in dat schooljaar?

Han Slob: Ik denk dat dit groep 3 is die begonnen zijn in het jaar 2008/2009.

Participant 3: Dit zijn de groepen in een bepaald schooljaar. Dus dit is groep 3, dat is groep 4, dat is groep 5, groep 6, groep 7 en als ik...

Participant 5: Jan, bovenaan staat 'De Haven' maar onderin staat 'Het Kompas'.

Participant 3: Dat is ook zoiets, dat is een fout in het systeem. Ik heb hier 'De Haven' en voor 'Het Kompas' geldt de zaak die hier onder zit. Dus dat is verkeerd gekoppeld. Je zou dit helemaal niet moeten zien.

Participant 6: Ja maar het is wel verwarrend, want welke school zie je nu.

Participant 3: Ja want dit onderste deel moet gewoon weg. Han Slob: Hij zou niet aan moeten geven dat je naar 'Het Kompas' kijkt. Maar denk je dat je naar de scores van een de verschillende groepen in een bepaald jaar kijkt of naar een bepaalde groep over verschillende jaren?

Participant 3: Dit geeft de verschillende groepen in één bepaald schooljaar. Je ziet verschillende groepen. De trendanalyse krijg je dus als je meerdere jaarlagen gaat bekijken. Dan kan ik dus zien aan de verschillende kleurtjes zien dat de ene groep lager is dan de andere. De verschillen zijn soms zo klein dat het slecht leesbaar wordt. Zal ik dat even laten zien?

Participant 5: Als je dan een puntje aanklikt zie je weer het toetsresultaat van die groep.

Participant 3: Dit gaat over groep 4, dan zie je dat de groep in het jaar 2010/2011 het laagst scoorde.

Han Slob: Vindt u het überhaupt logisch dat die labels klikbaar zijn.

Participant 3: Dat is de norm die er onder zit. Ik zou liever één knop hebben die dat aangeeft, nu kun je dat bij ieder jaar doen. Je ziet dus dat dit schooljaar, 2011/2012, dat dat het beste jaar is. Je zou verwachten dat 2012/2013 op basis van de toetsscores die er nu in zitten in elk geval op medio-niveau er in zouden moeten zitten. Als we nu naar medioniveau gaan, dan zie je dat het jaar 2012/2013 ook aanklikbaar is. Maar waar zie ik die nu terug, hij is helemaal niet duidelijk af te lezen.

Participant 6: Ja alleen bij groep drie, dat puntje.

Participant 3: Ja, maar in 2012/2013 heb je toch ook een groep 4, 5, 6, 7 en 8?

Participant 5: Is dit niet de ontwikkeling

van het cohort? Zo heb ik het bekeken.

Participant 4: Ja maar dat staat er onderaan weergegeven.

Participant 3: Maar eigenlijk is het gewoon niet duidelijk wat je hier ziet.

Han Slob: Nee, dit is eigenlijk niet duidelijk wat men nu ziet.

Participant 3: Ze geven aan de ene kant weer welke groepen er in het schooljaar zitten, dan zijn er dus verschillende groepen. Wil je dus een groep door de jaren heen volgen moet je elke keer naar een andere kleur gaan, dan zie je geen trend. Wat je wel kunt doen is dat je van de verschillende schooljaren de groepen 4 t.o.v. elkaar gepresteerd hebben, maar wat die lijn zegt, die zegt helemaal niets. Want die wordt getrokken door de groepen heen.

Han Slob: Ik heb het zelf altijd gelezen als het volgen van een Cohort.

Participant 5: Ja dat dacht ik ook.

Participant 3: Maar dat is dus niet zo.

Participant 6: maar als dit voor jou al niet duidelijk is, hoe is het dan voor ons.

Participant 3: Dit zegt dus helemaal niets. Hier kun je dus geen informatie uithalen. Want normaal, als je de logica volgt die er in zat, dat het de verschillende groepen in een bepaald schooljaar zijn, zou je hier net zo goed cijfers moeten krijgen.

Participant 5: Dan vind ik CITO veel duidelijker. Die geeft het gemiddelde aan en of je er boven of er onder zit.

Participant 3: Dit stuk vindt ik veruit het zwakste stuk.

Han Slob: Dat klopt, maar dat betekend niet dat het niet beter kan.

Participant 5: Wat je eigenlijk wilt zien is de ontwikkeling van de gemiddeldes van een cohort. Is dat niet wat je ziet?

Participant 3: Dat zou wel heel mooi zijn.

Participant 6: En dan zou het ook fijn zijn als je daarin je eigen gemiddelde hebt.

Participant 3: Ja, en dan voor alle scholen binnen de stichting.

Participant 5: Ja, want die ambitie hebben we ook gesteld.

Han Slob: Oké. Dat lijkt me duidelijk. Zullen we misschien even kort kijken, als jullie nog tijd hebben, naar het dashboard leerlingenaantal?

Participant 3: Die vindt ik ook onduidelijk.

Han Slob: We hebben het heel veel gehad over het volgen van toetsresultaten, maar dat dashboard gaat over heel iets anders.

Participant 5: De cijfers die je hier ziet kloppen nog niet.

Participant 3: Zullen we als voorbeeld 'De Windroos' even doen?

Han Slob: Wat vinden jullie overigens van de sortering bij het kiezen van een school?

Participant 3: Niet heel handig. Maar ik zou ook niet weten hoe het beter kan.

Participant 5: Maar de aantallen kloppen niet.

Participant 6: Het zou dit jaar zijn hè? De uitstroom is 30.

Participant 3: Ja, maar dat is totaal over je hele school.

Han Slob: Maar klopt het of klopt het niet.

Participant 6: Wel, er gaan er 26 van school en ik heb 2 verhuizingen gehad. Dus dat zijn er 28, geen 30.

Participant 3: Het kan zijn dat die laatste verhuizen er nog niet instaan.

Participant 6: Maar ik vraag me dan af vanaf welk moment

dit gemeten wordt.

Participant 3: Hij meet dit wat een week geleden.

Participant 5: Maar als jij een uitstroom hebt van 30 en een instroom van 20...

Participant 6: Het moet wel in evenwicht zijn natuurlijk.

Participant 3: Maar de cijfers kloppen dus niet.

Han Slob: Er is nu dus meer uitstroom dan er daadwerkelijk is?

Participant 6: Het kan momenteel ook nog niet 28 zijn want ze zijn nog niet van school.

Han Slob: Zouden het de gegevens van vorig jaar kunnen zijn?

Participant 6: Dat zou kunnen, maar dan staat het bij het verkeerde jaar.

Participant 3: Wat ik hier dan denk, als het over uitstroom gaat, zou ik willen zien waar die leerlingen naartoe gestroomd zijn.

Participant 6: Maar dat is ook de vraag. Maar als je die getallen linksonder ziet. 419 Van 8 jaar en ouder. Dat klopt niet.

Participant 3: Deze aantallen zijn veel groter dan ze zouden moeten zijn.

Participant 5: Dit slaat helemaal nergens op.

Participant 6: Dat diagram linksonder klopt gewoon helemaal niet.

Han Slob: Dit zijn er samen al 1000, dat zijn er veel te veel.

Participant 3: Dit is waarschijnlijk over meerdere jaren gerekend hoor. Dat is waarschijnlijk opgeteld.

Han Slob: Ja, maar waarom?

Participant 3: Dat is een andere vraag.

Participant 6: Die linksboven klopt wel.

Participant 3: En dit zijn ze waarschijnlijk opgeteld van de afgelopen vier jaar.

Han Slob: Zou u een jaar kunnen selecteren?

Participant 3: Jawel. Kijk, nu pak ik 2012, nu klopt het wel. Dus dit diagram is over vier jaar gerekend en nu pak ik het over één jaar. Maar die uitstroom klopt nog steeds niet. De instroom zou wel kunnen kloppen, maar die uitstroom klopt dus volgens jou niet, Trienke.

Participant 4: Maar je kunt dit dus wel exporteren en printen, kijk maar naar dat tekenkje.

Participant 3: Hier is niet duidelijk van wel schooljaar dit is, want het gaat in dit diagram (na een gekozen jaar, [red]) om het jaar 2012/2013, dat zou ik er dan wel bij willen zien.

Participant 4: Maar zie je dat dan niet aan die gele kolom daar linksboven?

Participant 3: Toen in het begin zeiden we, als ik nu dit doe, dan zie ik het daar wel aan maar in het begin stond hier de sommatie voor vier jaar en dat zag ik daar niet.

Participant 4: Was dat hele veld toen geel?

Han Slob: En als u nu terug zou willen gaan naar het beginoverzicht, hoe zou u dat dan doen?

Participant 3: Nou dan doe ik dit (broodkruimel wegklikken, [red]). Dan zegt hij ook: 'geen pad gekozen'.

Participant 6: En ik sta altijd onderaan. (In de organisatieselectie, [red]).

Participant 4: Ik zou ze op BRIN nummer en op naam willen hebben.

Participant 3: Hier is nu niet duidelijk, er staat per schooljaar, maar hier staan de totale leerlingen.

Participant 4: Ga eens naar het i'tje daar, bij leerlingen per school.

Participant 5: Daar rechtsbovenaan.

Participant 4: 'Toont het leerlingenaantal per school.'

Participant 6: Er staat nu boven wel: 'Er is nog geen pad gekozen. Klik binnen een grafiek', en dan gebeurt er wat.

Participant 3: Ja dat klopt. Als ik dit aanklik.

Participant 6: Nu staat daarboven ook niets meer.

Participant 3: Ja, daar staat nu 2013/2013. Wil ik nu weer terug dan zou ik die weg kunnen halen.

Participant 6: Nou snap ik dat wel.

Participant 3: Dat kruisje was niet duidelijk. En dat geld ook als ik hier ergens klik. Oh, hier zit geen drildown onder. Maar als ik dan hier klik... (leerlingen per leeftijdsgroep per gewicht, [red])

Han Slob: Oh maar kijk, dat heeft geen effect.

Participant 3: Dus hier kan ik geen klik maken, daar weer wel. Die klik heeft geen enkel effect. Want hij geeft hier wel een selectie, maar die selectie heeft geen effect.

Han Slob: Maar waar zou dit dashboard handig voor zijn?

Participant 6: Ik moet af en toe aantallen doorgeven van 4 tot 7 jarigen en ouder dan 8, dan is dit misschien handig. Maar dat kan ik ook zo uit ParnasSys halen.

Participant 5: Maar in ParnasSys kun je wel op datum selecteren, hier kun je dat niet.

Participant 3: Je zou het kunnen zien als een controlemiddel voor je leerlingenaantallen.

Participant 5: Ja, maar de school voedt ParnasSys, ParnasSys voedt BRON en Ultimview.

Participant 3: Een aantal dingen over wat afgesproken is kunnen wed at beter met Ralf bespreken denk ik hè Eelke.

Participant 4: Een heleboel dingen zijn zo ook al genoemd hoor.

Tieneke Bosma: Die uitstroom vind ik ook erg belangrijk hoor. Maar dat schijnt ook in BRON te kunnen.

Han Slob: Hier staat iets over de berichtenbalk bij opstarten. Wat bedoelen jullie daarmee?

Participant 4: Er schijnt een berichtenbalk te zijn bij het opstarten. Dus als er in de avond als jij ligt te slapen dingen zijn verandert dan krijg je daar een berichtje van. En dat moet je dan met opstarten in de balk krijgen.

Han Slob: Dat krijgen jullie niet?

Participant 4: Dat heb ik nog niet gezien.

Participant 6: In ParnasSys zijn ze wel te zien.

Han Slob: Ik heb die berichten waar jullie het over hebben al wel gehad, als jullie die niet krijgen dan klopt er iets niet.

Participant 3: Waar heb je die gezien dan?

Han Slob: Die komen hier boven die blauwe balk, dan komt er een geel bericht. Zaken als nieuwe gegevens.

Participant 3: Die zijn nu niet van belang. Maar waarschijnlijk komen die automatisch wel als ze er zijn.

Participant 5: Ik heb ze nog niet voorbij zien komen.

Participant 4: Is er ook een nieuwsbrief van Ultimview?

Han Slob: Wat voor informatie zou je in zo'n nieuwsbrief willen hebben?

Participant 4: Kijk wat het EWS had was een officiële nieuwsbrief waar uitvoerig werd ingegaan op wijzigingen in het inspectietoezicht en waar dat mee te maken had of waar je daar mee over kon lezen. Achtergronden en dergelijke.

Participant 6: Dat vond ik wel plezierig, dat je even kon lezen wat er speelde.

Participant 4: Maar ParnasSys is wel een ander soort instrument.

Participant 5: Maar Ultimview wilden wij wel bekijken als een soort vervanger van het EWS. Dan zou je ook zeggen dat als men het prettig vindt dat zo'n nieuwsbrief wel mogelijk zou moeten zijn.

Han Slob: Dan zou je veranderingen bij de onderwijsinspectie daar ook in meegenomen willen hebben.

Participant 4: Ik heb een discussie gevoerd in Woerden waarbij het ging over het schermpje dat toont hoeveel leerlingen er in een groep zitten en hoeveel er getoetst zijn. En als dat aantal niet correspondeert met het werkelijke aantal dat in de klas zit dan zou daar een berichtje komen gelinkt aan inspectietoezicht, waarin zoiets zou staan als: "Je mag wel kinderen uit een toets halen, maar onder die voorwaarden." Dat hadden we toen besproken.

Participant 3: Dan koppel je als het ware een kennissysteem.

Participant 4: Dat zeiden ze, is mogelijk.

Participant 6: Dan ben je gelijk alert.

Participant 4: Dan zou er net als bij dat i'tje een bordje (mouse-over, [red]) open gaan met deze informatie.

Participant 3: Ik denk dat in het ontwikkeltraject gesneuveld is. Dat is voor mij voor het eerst dat ik dat hoor. Dat betekend ook dat je ook heel veel doorlinkinformatie in het systeem moet hebben.

Participant 4: Het was geen enkel probleem voor de makers van het programma. Het analyse- en waarderingskader is toch klaar

Han Slob: Wat was er in Woerden?

Participant 4: Dat was een presentatie van de makers van Ultimview voor de bijdragers aan dat proces, waar we nog aanvullingen konden geven op en wensen uiten voor het product. Dit lijstje is de weerslag daarvan.

Han Slob: Dat is wat jullie toen aan hen doorgegeven hebben. Wat vinden jullie verder van de communicatie met Topicus?

Participant 4: Ik heb een paar vragen gesteld. Ralf heeft wat tijd nodig om antwoord te geven, hij heeft het waarschijnlijk hartstikke druk, maar dan krijg je wel antwoord.

Participant 3: Hij reageert wel vlot, maar ik mis een beetje een roadmap voor de ontwikkeling. Dus dat duidelijk is voor ons als gebruikers waar ze mee bezig zijn. Wat is ongeveer het ontwikkeltraject en welke punten worden ontwikkelt. Want even van uitgaande dat wij ook als pilotscholen meedenken, ik kan me voorstellen dat je dat niet met al je klanten doet maar met een selectie, dan is het ook van belang om feedback te geven over het ontwikkelproces.

Han Slob: Zijn jullie bekend met het systeem dat ProudCrowd heet?

Participant 3: Klopt, daar doe je alleen meldingen in van dingen die niet kloppen. Dat is als het ware een supportstysteem. Daar heb je geen kwalitatieve discussies over hoe dingen gaan. Ik heb laatst van Ralf een mailtje teruggekregen met dingen naar aanleiding van punten die we vanmiddag ook behandelt hebben, waarin hij aangaf dat ze met een aantal punten bezig zijn maar soms ook gewoon afhankelijk zijn van ParnasSys. Ik verwacht dat er nu ook

wel een aantal dingen klaar zijn. Aan een roadmap heb je wat meer houvast, daar staan data in.

Han Slob: Dus eigenlijk meer een planning. Dus bijvoorbeeld: In juni gaan we dit ongeveer opleveren.

Participant 3: Precies, en dat je dan ook regelmatig terugkoppeling krijgt van het is wel- of niet gelukt en we werken hier en daar aan. Uiteraard maakt Ultimview hun eigen afweging in wat ze wel en niet ontwikkelen.

Participant 4: Daar hoor je wel een definitief woord over te krijgen, van dat doen we niet en wel daarom.

Participant 5: Daar mist de interactie tussen de pilotscholen en de makers.

Han Slob: Hebben jullie het gevoel dat het eenzijdig is?

Participant 3: Wij leveren veel input en we krijgen van Topicus ook wel terug dat dat prettig is, maar we hebben onvoldoende zicht op het ontwikkelproces.

Han Slob: Dat zou eigenlijk uitgebreider kunnen.

Participant 3: Met vaste regelmaat. Het hoeft niet altijd zo lang en het mag ook echt wel per mail.

Han Slob: Dat zou eigenlijk ook in die nieuwsbrief kunnen.

Participant 3: Een nieuwsbrief is meer algemeen naar alle mensen.

Han Slob: Je zou ook eventueel een pilotnieuwsbrief kunnen maken of je zou het live kunnen volgen. Want ik weet wel dat ze alle dingen die ze doen, registreren in een online programma, waarin ze zelf ook zien waar ze mee bezig zijn.

Participant 3: Ja, maar die zijn vaak omschreven in hele technische termen. Ik ken die systemen wel, maar die zouden eigenlijk een bepaald abstractieniveau moeten behouden.

Han Slob: Een abstractere variant daarvan zou een idee zijn van die roadmap. Dat lijkt me helder.

Participant 3: Heb jij nog punten?

Han Slob: Ik ben even aan het kijken of er nog grote punten zijn. Waar ik eigenlijk benieuwd naar ben, we kijken nu op dit grote scherm, bekijken jullie dit ook op mobiele apparaten? Tablets, telefoons?

Participant 5: ik kijk altijd op mijn werkplek en dat gaat prima.

Han Slob: Denken jullie dat het handig is dat je het mee kunt nemen op een tabletcomputer naar een bespreking.

Participant 4: Ja ik denk het wel. Als je een bestuursgesprek hebt met de inspectie neem je 'm mee.

Participant 3: Dan pak je denk ik snel een groter scherm. Je praat er toch vaak met meerdere mensen tegelijk over. Een tablet pak je als je ergens onderweg bent en je snel iets wil overleggen en een segment aan informatie nodig hebt. In feite komt het er op neer dat je een tablet-modus in de stijl gaat opnemen. Het gesprek inhoudelijk doe je vaak met meerdere mensen, dan ga je niet op een tabletje zitten kijken.

Participant 6: Maar als jij (Eelke, [red]) langs komt dan kan ik me voorstellen dat je dit snel even pakt of een laptop.

Han Slob: Daar was ik gewoon even benieuwd naar. Jullie zeggen zelf we missen die roadmap en eventueel een nieuwsbrief. Dat trenddashboard is niet heel inzichtelijk denk ik, daar kunnen we het over eens zijn, zouden jullie een handleiding of helppagina als toevoeging zien of is dat veel informatie die je toch niet leest?

Participant 3: Het helpsysteem wat er nu in zit is goed adequaat.

Participant 4: Ja, het helpsysteem is goed, maar de onderliggende informatie in Ultimview deugt niet.

Participant 6: Dat je zo'n i'tje aanklikt vindt ik goed, dat je niet eerst pagina's door moet voor je op het juiste punt bent.

Participant 4: Dat i'tje zou dan ook de informatie van de wet- en regelgeving moeten bevatten.

Participant 3: Daar zou je ook een ander pictogrammetje voor kunnen maken.

Participant 4: Ja, dat moeten zij weten. Zolang het maar beschikbaar is als het binnen het systeem aan de orde is.

Participant 6: Precies, of dat je doorgelinkt wordt naar iets maar niet dat je zelf nog op zoek moet.

Han Slob: Bijvoorbeeld dat er bij iedere toets uitleg over de norm komt.

Participant 4: Belangrijke feitelijke gegevens, die vast liggen, willen we kunnen zien.

Han Slob: Aan wat voor dingen kan ik dan denken?

Participant 4: Ik noemde er net één. Uit de eindopbrengsten kunnen kinderen gehaald worden die nog maar twee jaar in Nederland staan, die hoeft je niet mee te tellen. Dan moet je wel kunnen aantonen dat je dit doet. Hoe die procedure is en hoe je daar aan kunt voldoen zou je in een oogopslag willen zien. Dat is mogelijk, werd er gezegd in Woerden destijds. Ze vonden dat een aardige tip.

Participant 3: Ja dat is wel het idee dat hier nu in zit. Technisch kan het ook wel, maar je moet je wel realiseren dat het ook te vol kan worden.

Participant 5: Trienke, jij ziet nu dat er in groep 3 zouden 34 leerlingen zitten, er zijn er 32 getoetst.

Participant 6: Ja, maar we hebben ook geen leerlingen met gewicht.

Participant 3: Hier zijn ook geen leerlingen met gewicht, die zouden daar moeten zijn. Maar er zijn dus twee leerlingen waarvan Ultimview zegt geen score te hebben. Participant 4: is het zo, dat als je nu naar 34 gaat, dat is op de teldatum. Zijn er twee leerlingen verhuisd uit die groep?

Participant 6: Nee, dat niet.

Participant 3: Dan is dat dus de vraag. Als ik hier op klik en ik zie welke leerlingen er onder hangen, dan kan ik zien wat er mis gaat.

Participant 6: Wat ik wel weet is dat er twee leerlingen vóór 1 oktober zijn verhuisd.

Participant 3: Snap je dit? We zijn nu aan het speculeren.

Han Slob: Ja, je wilt gewoon weten hoe het zit. Hier kan ik me dan wel voorstellen dat er 32 leerlingen gewichten en scores hebben, omdat er van de 34 32 een toets gemaakt hebben.

Participant 4: Het zou ook best een verklaring zijn als er op de teldatum 34 leerlingen in de groep zaten en op toetsdatum nog maar 32 leerlingen in een toets, want het volgende blokje geeft ook weer 32 leerlingen aan.

Participant 3: Maar er zijn situaties waar daar ook weer een andere waarde staat. Het moet volstrekt eenduidig zijn om welke gegevens het gaat en dat is nu niet het geval.

Han Slob: Stel dat er nu één ding hoogste prioriteit zou moeten krijgen om te verbeteren, wat zou dat dan zijn?

Participant 5: Die leerlinggegevens onder de toetsen.

Participant 3: Kijk hier staat nu standaard A, B, C, D, E maar dat zou 1 tot 5 moeten zijn. Het hangt er van nu van

af, voor sommige toetsen is dat nog niet zo.

Participant 5: DMT werkt nog met A-E, dus daar moet dat ook zo blijven.

Han Slob: Dus alles behalve DMT werkt met 1-5? Is dat een nieuwe normering of is dat hoe jullie die scores geven?

Participant 4: Wij werken ook met 1 tot en met 5.

Participant 3: Het geld alleen nog voor de DMT. Dit zou dus overeen moeten komen met de instellingen in ParnasSys. Volgens mij is dat een technisch probleem, en de aannames die er onder hangen.

Participant 4: Dat zou als eerste snel moeten worden opgelost. We zitten straks weer in een toetsfase.

Participant 3: De betrouwbaarheid moet gewoon beter. Wat zijn de aannames? En ook die scenario's die we in het begin geschetst hebben, dat is ook belangrijk. Dat het duidelijk is hoe de grafieken tot stand komen.

Han Slob: Dus stap voor stap, wat gebeurt er?

Participant 3: ja. Hoe worden bepaalde scores meegenomen als leerlingen naar boven of naar beneden mee getoetst worden. Hoe gaat Ultimview om met groepsafnames en individuele afnames. Daar moet een helder kader komen.

Participant 4: Wij willen dat kinderen die in groep 5 zitten ook in groep 5 opgenomen worden, ook al worden ze op een ander niveau getoetst. Dat willen wij! En misschien kunnen we ook in beeld krijgen de leerlingen die afwijkend getoetst worden, maar standaard willen we ze opgenomen zien.

Participant 3: Ik zeg alleen het kader, dat waar Ultimview zich op baseert, dat moet helder zijn. En dan zeg jij: "Ik wil dat alle leerlingen bij groep 5 bij groep 5 erin komen". Oké, dat is de norm die je er aan legt.

Han Slob: Dat is de keuze, maar die keuze moet wel zichtbaar zijn. Dat is eigenlijk het allerbelangrijkste probleem.

Participant 3: Ik stel voor om het af te ronden. Even een rondje, heb jij nog punten die we nog niet gehad hebben? Trienke? Eelke?

Participant 4: Op dit niveau niet. Maar misschien moeten we binnenkort eens een sessie hebben met Ralf erbij dat we eens even de zaken grondig doorspreken en de nadruk leggen op snelheid van aanpassen.

Participant 3: Zodat we die roadmap weer helder hebben, want die behoefte is er bij ons wel denk ik. Kun jij dit aan Ralf doorgeven, dat die behoefte bij ons er is en dat die ook dringen is.

Han Slob: Ja dat zal ik doen. Die behoefte heb ik ook al bij andere mensen gehoord.

Participant 3: Vraag Ralf even of hij contact met ons wil opnemen. En als je het niet zelf doet dan trekken wij wel aan de bel.

Participant 4: Wil jij ook even reflecteren? Want ik ben benieuwd wat jij gevonden hebt. Wat is nieuw voor jou?

Han Slob: Het belangrijkste wat ik gezien heb is dat dit dashboard, het dashboard onderwijskwaliteit, het belangrijkste is en dat hiervoor voornamelijk de betrouwbaarheid van de gegevens en de opbouw, wat zie je nou eigenlijk, om welke groep leerlingen gaat dit en welke leerlingen vallen hier onder dat daar heel veel duidelijker in moet om het bruikbaar te maken in die kwaliteitssturing en dat dat eigenlijk

cruciaal is nu als eerste om het tot een bruikbaar goed product te maken. Daarnaast heb ik een aantal andere kleine dingen gezien in de interactie waarvan ik zelf denk daar kunnen ze eens over nadenken, zoals bijvoorbeeld de selectie van scholen dat dat nu niet gesorteerd wordt op alfabeth of op BRIN nummer, daar heb ik een paar kleine dingetjes in gevonden. Daarnaast heb ik heel erg gemerkt dat er bij jullie de behoefte is om te zien waar ze nou mee bezig zijn, wat jullie binnenkort kunnen verwachten van ze en ook als jullie iets aandragen wat gaan ze er dan mee doen. Ik denk dat dat de paar grootste punten zijn, zeker het verbeteren van de betrouwbaarheid van de gegevens en betere communicatie van de ontwikkeling dat dat de speerpunten zijn om mee te nemen uit dit gesprek.

Participant 4: Heb je al meer schoolbesturen bezocht die hier mee werken?

Han Slob: Nee, tot nu toe heb ik alleen een personeelsadministratiekantoor bezocht. Die gebruiken een heel ander deel, die gebruiken een personeelsdashboard.

Participant 4: Die kun je dus helemaal niet vergelijken met de onderwijsdashboards.

Han Slob: Nee, maar maandag zit ik bij een ander onderwijskantoor en woensdag weer.

Participant 4: Krijgen wij ook een overzicht van jouw prestaties, van jouw rapport.

Han Slob: Dat mag wel, dat wil ik best doen.

Participant 4: Dat zouden we op prijs stellen.

Participant 3: Ik zou dat ook wel willen hebben.

Han Slob: Dat kunnen we best doen.

Participant 4: Daar ben ik wel benieuwd naar.

Han Slob: Dat zou u wel interessant vinden om te zien. Ik ga nu zelf naar aanleiding van een aantal interviews een rapport opstellen. Zal ik dat anders eerst opsturen voor ik dat definitief inlever, zodat jullie ook nog even commentaar kunnen leveren op wat ik zelf hier uit gehaald heb? Dan kunnen daar eventueel ook nog aanvullingen op komen. Dan ga ik dat zeker doen, ik ben benieuwd wat daar uit volgt. In ieder geval heel erg bedankt voor jullie tijd, ik vond het een hele constructieve sessie. Ik zet eerst even de audio uit.

Notulen Usability interview

27 mei 2013

Locatie: PCO, Katwijk

Personen: Participant 7

Han Slob: Misschien is het eerst handig als ik uitleg waarom ik hier ben en wat het doel is van dit gesprek. Want ik ben nu een krappe twee maanden bij Topicus bezig met mijn afstudeeropdracht voor mijn bachelor Industrieel Ontwerpen. Het project dat ik voor hen doe is een gebruiksvriendelijkheidsonderzoek vna Ultimview met als doel om verbeterpunten boven tafel te krijgen. In het kader daarvan ga ik langs bij de verschillende klanten van Topicus die Ultimview gebruiken om te praten over het gebruik. Dingen die prettig zijn, dingen die wat onhandiger zijn of beter kunnen, wensen die de gebruikers zouden kunnen hebben. Daarom zou ik in dit gesprek het product willen bespreken maar daarbij niet een al te strict schema aanhouden maar gewoon kijken waar we over te spreken komen en waarover niet. Misschien is het interessant om eerst eens te beginnen bij PCO Katwijk, wat doet u daarbinnen en waar staat de stichting voor?

Participant 7: Ik ben directeur-bestuurder van de stichting. Op dit moment nog algemeen directeur maar per 1 augustus ook directeur bestuurder. Ik ben integraal verantwoordelijk voor uitvoering van beleid maar ook voor ontwikkeling van beleid en eindverantwoordelijke voor alles wat er binnen de stichting gebeurt, dus ook eindverantwoordelijk voor de kwaliteit van het onderwijs. Wij verzorgen basisonderwijs op een achttal scholen hier in Katwijk, dan gaat het over 2100 leerlingen en 180 man personeel en 130 FTE's. Dat betekent dat op dit moment elke school zijn eigen directeur heeft die integraal verantwoordelijk is voor de school, dus ook voor de kwaliteit op de school. Maar kwaliteit is wel iets wat wij centraal heel regelmatig met elkaar bespreken om te zorgen dat die kwaliteit ook gewaarborgd blijft. In dat kader hebben we twee stappen gezegd. Eerst hebben we gezegd dat we alle administratiepakketten, voor leerling-administratie, absentenregistratie, de leerlingresultaten, naar één centraal pakket over te zetten. Uiteindelijk is dat het pakket van Topicus geworden, ParnasSys. Vervolgens hebben we gezegd dat we wilden zoeken naar een vorm van kwaliteitsbewaking. We zijn daarin begonnen met een module van de besturenraad, dat is ons overkoepelend orgaan, dat heette het Early Warning Systeem.

Han Slob: Daar heb ik inderdaad al eerder verhalen over gehoord.

Participant 7: Dat is het systeem waar je eigenlijk via een dashboardfunctie goed overzicht had in welke scholen in het kader van de CITO scores en welke scholen zitten er aan de verkeerde kant. We wilden zorgen dat die scores goed in kaart gebracht werden. Dat is in gebruik gebleven totdat de besturenraad aangaf te stoppen met het product, het was niet hun core business om dat soort techniek te ontwikkelen. De besturenraad zat veel meer op de mensenkant van het verhaal. Dus zeg maar juristen, advocaten, trainingen, workshops, niet zozeer het technische gebeuren. Vanuit de besturenraad is dit product mede ontwikkelt. Vandaar dat we eigenlijk bij

Ultimview zijn uitgekomen als logische opvolger van het EWS.

Han Slob: Binnen PCOK, bent u de enige gebruiker?

Participant 7: Nee, alle schooldirecteuren ook. Ik zit in de bovenschoolse module. Maar het is op dit moment ook dat alle schooldirecteuren bij alle informatie van alle scholen kunnen.

Han Slob: Is dat een specifieke keuze?

Participant 7: Dat was de techniek op dat moment. Misschien dat het nu anders kan maar nu hebben wij gezegd, transparantie staat bij ons hoog in het vaandel, dus waarom zou je dus niet kunnen kijken en vragen naar mekaars resultaten. Het was in eerste instantie een gedwongen keuze door de techniek maar nu zijn we er wel aan gehecht.

Han Slob: Het heeft ook eigenlijk wel zijn voordelen.

Participant 7: Het heeft absoluut zijn voordelen.

Han Slob: Oké, en met welk doel zou u zeggen dat u Ultimview gebruikt? Het is een vervanger voor het EWS, maar wat is daarmee de belangrijkste functionaliteit?

Participant 7: De belangrijkste functionaliteit is toch het knopje onderwijskwaliteit en dan zowel de module bovenschools als op schoolniveau. Ik begin vaak zelf met de onderwijskwaliteit op schoolniveau waarbij ik dus bij mijn scholen kijk hoe de verschillende CITO scores zijn die er in staan. Wat voor waardering geef je daaraan? Dat is ook tegelijkertijd de beperktheid, want ik vind de mogelijkheid tot diepgaande analyse nog wel beperkt.

Han Slob: Wat voor soort analyse zou u bijvoorbeeld willen uitvoeren?

Participant 7: Nou kijk, als je hier naar kijkt naar de toets rekenen en wiskunde van de CITO groep 3 dan krijg ik hier dus wel de deelname, de gewichten, de scores maar voor mij is het op dit moment vrij lastig om te zien wat nou de groei is t.o.v. de voorgaande jaren. Daarvoor moet je al echt doorklikken naar dezelfde score in groep 4 het jaar daarna. Dat is wat lastig.

Han Slob: Weet u hoe u dat kunt vinden?

Participant 7: Die weet ik op dit moment nog niet te vinden.

Han Slob: Oké, want ik weet 'm wel te vinden als het goed is, want dat is volgens mij als je deze uitklapt (resultaten voorgaande jaren, [red]).

Participant 7: Oké. Je moet dus de voorgaande jaren selecteren.

Han Slob: Dan moet je dan vanuit hier terugkijken naar daar (twee vakjes vergelijken, [red]).

Participant 7: Dat is nog te weinig dus. Dat geeft op zich voldoende informatie, ik kijk dan vaak naar het schoolniveau, dat is eigenlijk het eerste waar ik naar kijk. Dat gebruik ik als ik met de directies van de scholen in gesprek ga. Vervolgens kijk ik dan in het dashboard onderwijskwaliteit bovenschools. Dan kijk ik ook naar de verschillende schooljaren. Wat ik hier heel helder aan vindt en wat ik erg makkelijk vind is vooral deze (het metertje, [red]) dus ten opzichte van het inspectieniveau, waar zitten we nu. Maar tegelijkertijd ervaar ik ook wel weer een weerstand als het bijvoorbeeld gaat over de CITO Eindtoets, het zou ook kunnen dat ik het niet goed doe, maar waar ik daarbij altijd naar kijk is de gewogen en gecorrigeerde leerlingtabel. Als ik deze resultaten over 2012/2013 bekijk dan correspondeert dat niet met de gegevens die ik heb.

Han Slob: Het is een andere score die daar uitrolt.

Participant 7: Ja, want als je hier naar kijkt zou het lijken alsof ik twee scholen heb die voldoen aan de norm.

Han Slob: Als ik het goed begrepen heb voldoet oranje ook aan de norm.

Participant 7: Oranje voldoet wel, rood niet, maar die zit wel in de gevarenzone dus dan moet je heel erg uitkijken dat je daar niet twee of drie keer in terecht komt. Als ik naar mijn eigen gewogen tabel kijk dan zitten alle scholen, op de Farelschool na, zitten in het groen gedeelte.

Han Slob: Dus er gaat eigenlijk iets niet goed in de correctie voor de gewichtsl leerlingen.

Participant 7: Inderdaad, er gaat iets mis in die tabel. Ik kan deze gegevens ook niet helemaal herleiden. Ik zou heel graag bij de CITO Eindtoets de ongewogen en de gewogen kolom zien. Beide dus. Want de grens tussen goed en niet goed zit op de grens tussen het oranje en het rode. Hier is de grens die 533 van de vaardigheidsscore, kijk ik hierbij is het 533.1, dat is al een andere score.

Han Slob: Maar wel voor dezelfde toets in hetzelfde jaar.

Participant 7: Nou kan dat te maken hebben met de scholengroep waar die school binnenvalt. Naarmate er meer gewichtsl leerlingen in een school zitten valt de school in een andere scholengroep, er zijn vijf of zes categorieën. Mijn scholen vallen in categorie één en twee volgens mij. Het kan een relatie hebben met de scholengroep maar dat staat hier niet in één keer bij.

Han Slob: Dus u zou in één oogopslag willen zien welke scholengroep een school onder valt en wat voor relatie heeft met die vaardigheidsscore en tot slot of die score gebaseerd is op de gewogen of ongewogen tabel.

Participant 7. Precies. Ik kan het allemaal wel nazoeken want ik heb al die gegevens wel, maar ik zou het makkelijker vinden als het gewoon in dit overzicht zou staan. Hier hoeft alleen maar bij welke scholengroep dit schooljaar heeft. Als je dat dus aanklikt dan zou je dus hier bij de verschillende jaren kunnen kijken onder welke scholengroep dat zit. Dat je dat helder hebt. En je hebt het onderscheid tussen de gecorrigeerde en ongecorrigeerde tabel, dat zou het voor mij een stuk makkelijker maken.

Han Slob: Als we het toch hebben over de aanvullingen. Vorige week was ik ook bij een bovenschools kantoor. Zij gaven aan dat het een prettige toevoeging zou zijn als ze van een toets de details in zouden kunnen zien voor zowel de deelname, gewichten en vaardigheidsscores maak ook welke leerlingen daar onderhangen. Zou dat handig zijn?

Participant 7: Dat zou voor mij ook wel helpen. Dat is ook een beetje de kritiek van de directeuren op dit instrument. ParnasSys zelf, en zeker Integraal dat bij ParnasSys hoort, maar ook het oude CITO, waar we toch vanaf willen omdat het erg duur is, die gaven veel meer die mogelijkheid tot een gedegen analyse op leerlingniveau. Dat zou heel fijn zijn als dat ook hierin toegevoegd wordt. Nu zou ik niet weten in hoeverre dat zou bijten met Integraal. Wat ik ook graag zou zien is de toename van de vaardigheidsscore op leerlingniveau.

Han Slob: Dus dat je ook de vaardigheidsscores bij leerlingen ziet groeien.

Participant 7: Dus dat zou heel fraai zijn. Wat ik hier dus wel regelmatig doe is kijken naar de voorgaande jaren, omdat de vorige drie

jaar ook heel interessant zijn, de inspectie kijkt ook naar de afgelopen drie jaar. Als je drie jaar in het oranje ziet heb je toch wel een probleem, ik zou daar graag wat groene kleurtjes bij zit. Zoals je hier kunt zien zou de Farelschool een probleem hebben, maar ik weet dat dat niet zo is. Dus ergens zit daar met die gewogen correctietabel met die gewogen leerlingen iets mee.

Han Slob: Er zit dus enige discrepantie tussen de werkelijkheid en de weergave.

Participant 7: De vraag is dus of deze cijfers rechtstreeks van het CITO vandaan komen en wat het CITO er dan specifiek in. Want als ik dit, al deze rode en oranje dingen bekijk, is dat buitengewoon zorgwekkend terwijl ik eigenlijk erg trots ben op mijn school. Want ik weet zeker dat voor deze drie scholen wij geen gevarenzone hebben. We hebben juist de afgelopen keer met de inspectie geconstateerd dat alle scholen keurig op koers zijn voor een basisarrangement dus dat er eigenlijk niets aan mankeert. Dus ergens gaat er iets niet goed. Dat geldt ook met name voor de tabel hieronder, dat getalletje bij de grens tussen rood en oranje, dat wisselt dus ook. Dat zal ongetwijfeld met de scholengroep te maken hebben.

Han Slob: Oké. Wat vindt u van het kleurgebruik in het dashboard?

Participant 7: Ja, prima. Voor mijn directeuren is het heel herkenbaar omdat ParnasSys het ook gebruikt. Het EWS gebruikte dat ook, in die zin dat er in plaats van blauw donkerder groen gebruikt werd, maar in principe maakt dat verschil niet uit.

Han Slob: Wat vindt u verder van de algemene leesbaarheid van woorden, afkortingen en dergelijke?

Participant 7: Ja, prima. Wat ik dus een beetje onhandig vindt is deze knop (filterknoppen, [red]). Wat ik erg lastig vindt is dat als je er op klikt en het menu uitklapt, dat de knop dan verandert in een knop opslaan. Dat is een trendbreuk als je kijkt naar andere programma's die daar vaak een aparte knop voor hebben. In het begin zat ik heel erg te zoeken naar die knop, want ik wist wel dat ik moest opslaan, maar het heeft wel even geduurd voordat ik begreep dat ik weer op dezelfde knop moest klikken.

Han Slob: Dat heeft u ook met de andere knoppen?

Participant 7: Ja. Kijk, wat wel handig is, is de uitleg die erbij staat.

Han Slob: Oké, maar binnen die selectie van toetsen zou het dan ook handig zijn om alles in één keer te kunnen deselecteren?

Participant 7: Hm, ja dat denk ik wel. Ja. Ik heb het het nog niet gemist, laat ik het zo zeggen, want het is toch wel even kijken welke toetsen ik wel en niet wil zien. Het staat standaard geselecteerd en dat vindt ik eigenlijk wel prima.

Han Slob: De afkortingen zijn vanuit het beroepsveld goed te begrijpen?

Participant 7: Ja, dat is geen probleem.

Han Slob: En het kiezen van de scholen, de organisaties.

Participant 7: Ja, dat is ook geen punt. Voor mij zijn dat niet heel veel scholen. Kijk, standaard staat alles geselecteerd want als ik bovenschools kijk wil ik zien wat er gebeurt. En als ik naar het dashboard onderwijskwaliteit zelf ga dan kijk ik naar de scholen één voor één. Ik zit wel elke keer met dat knopje opslaan, dat is echt een aparte. Normaal vindt je dat onderaan het uitrolmenu.

Han Slob: Dat is even niet in lijn met andere programma's.

Participant 7: Nee, dat is even zoeken.

Han Slob: Oké. Het lijkt me al bijna een heel volledig verhaal met betrekking tot de onderwijskwaliteit. Heeft u enig idee hoe de locatiedirecteuren hier mee om gaan? In die zin, ik neem aan dat er ook wel eens gesprekken zijn naar aanleiding van dit soort overzichten, is dit dan een bruikbaar hulpmiddel voor dat gesprek?

Participant 7: Ja, want wat ik tot op heden doe houd ik met mijn directeuren wat ik dan een schoolanalysegesprek noem. Ik heb dus voor elke school een schoolanalysedocument. In dat document zit onder andere een onderdeel kwaliteit, dus opbrengsten. Dan had ik een lijst gemaakt met eigenlijk alle toetsen die daarin staan. We hebben gezegd dat deze lijst niet zo interessant meer is, we pakken een uitdraai van wat hier (dashboard onderwijskwaliteit, [red]) staat en dat leggen we hierop. Dus ik ga met mijn directeuren in gesprek op basis van dit instrument en kijk dan welke toetsen rood of oranje zijn en kan de directeur me uitleggen hoe dat zit. Wat ik dus mis is de scholengroepnorm die daar in zit en dat is misschien ook wel een goede...

Han Slob: Dus die inspectienorm is variabel tussen verschillende scholengroepen?

Participant 7: Ja, klopt. Een school in de schilderswijk zal waarschijnlijk in scholengroep 7 zitten, daar zitten heel veel gewichtsl leerlingen, dan ligt de norm daar anders. Daarmee is alles goed vergelijkbaar omdat er rekening gehouwen wordt met de norm zijn de onderlinge resultaten dan weer vergelijkbaar. In plaats van dat het in de EWS of ParnasSys uitdraai staat, staat het in de uitdraai van Ultimview. Nu gaat dat vanaf Augustus, omdat ik dan ook formeel bestuurder wordt en dus op een andere manier verslaglegging moet doen naar de Raad van Toezicht, gaat dit (map met documenten, [red]) wel wat wijzigen, maar we zullen met dezelfde gegevens rekening houden. Het enige wat, en dat is misschien wel een aanvulling die ik met scholen bespreek, is waar voor scholen nou het eigen ambitieniveau ligt. Dan ga ik even terug naar de Marnixschool.

Han Slob: Dus u hebt ook een eigen ambitieniveau gedefinieerd hebt.

Participant 7: Als je kijkt naar de Marnixschool zie je dat dat een school is die eigenlijk permanent in dat blauwe gedeelte zit, die dus altijd goed scoort. Met zo'n school denk ik dat je tevreden kunt zijn, maar wie zegt mij nou dat die score die daar staat het maximale rendement is dat je uit leerlingen kunt halen. Want de ontwikkelingstheorie ons leert is dat wanneer je hoge verwachtingen uitspreekt naar leerlingen is dat je naar verwachting ook een hoog rendement zult bereiken. Hoge eisen stellen aan de kwaliteit van de leerkrachten levert extra rendement op. Als je weet dat met het normale werk al in het donkerblauwe gescoord wordt, is dan het maximale niveau ook bereikt? En zeg je nou dat die 28,09 een prachtige score is? Of zeg je dat je eigenlijk consequent tussen die 29 en de 30 wil zitten, dat dat je ambitieniveau is. Dat zou leuk zijn als je dat zou kunnen toevoegen in het overzicht.

Han Slob: Dus dat het eigen ambitieniveau ook weergegeven wordt. Dat is interessant, want dat heb ik eerder gehoord. Dat je eigen ambitie een toevoeging is die veel meer duiding geeft: niet alleen wat de inspectie vindt van de resultaten maar wat je ook zelf vindt van die

resultaten.

Participant 7: Precies. Wat je hier doet is dat je als het ware het inspectieniveau als referentiekader gebruikt. Waar wij naar streven is dat we ook een eigen ambitieniveau als referentiekader kunnen instellen.

Han Slob: Nog even terugkomend op die kwaliteitsgesprekken. U zegt dat u dit soort plaatjes op wilt gaan nemen in uw verantwoordingsverslagen. Zou het dan ook handig zijn als dit exporteerbaar is naar pdf, een plaatje.

Participant 7: Een aantal van die dingen kun je dus al uitprinten.

Han Slob: Dit deel volgens mij nog niet. Ik weet dat het bij de leerlingaantallen wel kan.

Participant 7: Ja inderdaad, daar zit het wel maar bij onderwijskwaliteit nog niet. Dat is inderdaad wel een goede. Wat je doet, je kunt een printscreen maken, maar het zou goed zijn als het exporteerbaar is. Dan zou ik eigenlijk willen opteren voor het hele overzicht, dus met alle toetsen, maar ook toetsspecifiek. Op dit moment worden dit soort dingen ook bij ParnasSys wel uitgedraaid, daar kun je wel exporteren. Vanaf augustus zal dit veel meer leidend gaan worden. Kijk, toen we hiermee begonnen waren er nog weinig toetsresultaten in opgenomen dus dan zie je nog niet zo gek veel, maar naarmate de tijd vordert en er meer resultaten geïmporteerd worden, wordt het beeld ook helderder. Uiteindelijk wordt dit het verantwoordingsdocument.

Han Slob: Heeft u het gevoel dat alle gegevens te allen tijde betrouwbaar zijn die u hier ziet?

Participant 7: Nou, bij die eindtoets heb ik daar dus wel vragen over, hoe ik dat precies moet duiden, over het algemeen heb ik wel het gevoel dat het klopt. In gesprekken met de directie herkennen ze dat ook wel. Daar heb ik eigenlijk niet zo gek veel vragen over. Die eindtoets is nog wel even een puntje.

Han Slob: Als ik zelf iets mag vragen daarover, even een voorbeeldje. Stel, we nemen een groep 5 waar een reken en wiskundetoets wordt afgenomen. Ik denk dat het wel eens voorkomt dat er een leerling bij ziet die buitengewoon slim is en dus de toets krijgt van groep 6. Zou u aan de hand van dit product dan weten of die leerling meegenomen wordt in de toetsresultaten van groep 5 en zou dat uitmaken?

Participant 7: Dat maakt wel uit. Aan de hand van dit product kun je dat wel zien, althans, ik zie het niet. Misschien dat je het kunt zien, maar dat heb ik nog niet gevonden.

Han Slob: Volgens mij kan het ook niet hoor.

Participant 7: Het is wel zo dat wanneer leerlingen als het ware doorstromen, met een specifieke leerlijn werken, dat dat wel besproken wordt. Dus dat komt niet zozeer hieruit. Maar in mijn schoolanalysedocument zit ook een pagina waar het gaat over vertragers en versnellers. Dus daar kom ik sowieso wel achter in het gesprek met de leerkracht. Uit die documenten kan ik zien als het gebeurt welke leerlingen het dan om gaat. Voor mijn dashboard zou het mij niet zo heel veel uitmaken. Dan is de leerling misschien wel jonger, maar dan wordt hij meegenomen in groep 6. En of die leerling dan jonger is vindt ik zelf niet zo interessant eigenlijk.

Han Slob: Ik stel deze vraag ook om

voor mezelf dat andere gesprek in perspectief te plaatsen omdat zij daar heel stellig in waren dat het cruciaal was om te weten waar die leerling nu zat. Ik vroeg me af of u dat ook zo stellig had.

Participant 7: Nee, het gaat om de grote tendens. En nogmaals, de diepte ga ik toch in tijdens mijn schoolanalysegesprekken met de directie. Daar wordt zelfs op leerlingniveau de uitzonderingen besproken. Ik vraag aan de directie hoe het met de verschillende groepen gaat en welke versnellers en vertragers er te zien zijn. Wat voor specifiek aanbod krijgen die leerlingen en als ze consequent meedoen een jaar hoger dan weet ik dat gewoon. Dan wordt het vastgelegd en dan vindt ik het niet zo interessant of ik het hier dan ook in vindt.

Han Slob: Dat lijkt me helder. U heeft naar ik zie vier dashboards. Gebruikt u ze alle vier en gebruikt u bepaalde heel veel of heel weinig?

Participant 7: Ik moet eerlijk zeggen dat ik het dashboard leerlingenaantal niet zo veel gebruik. Dat komt eigenlijk ook omdat we die gegevens ook in BRON hebben. Ik kijk het meest naar onderwijskwaliteit en onderwijskwaliteit bovenschools. De trendanalyse die bekijk ik één á twee keer per jaar maar dat hangt er van af wanneer ik de raad van toezicht moet informeren over het één en ander. Maar die twee middelste, onderwijskwaliteit en onderwijskwaliteit bovenschools, daar doe ik het meeste mee.

Han Slob: Die trendanalyse, zijn de trends die je daar in kunt analyseren belangrijke trends om zicht op te hebben of kunt u die ook in de dashboards onderwijskwaliteit vinden?

Participant 7: Nou, ik vindt dat als je bij het bovenschoolse dashboard verschillende jaren openklapt al zeer informatief, deze dingen bespreek ik ook vaak in het schoolanalysegesprek met de directeuren. Over het algemeen presenteren directeuren zelf hun analyse aan mij, laat ik het zo zeggen. Het is niet iets wat ik zelf bekijk, laat ik het zo zeggen. Het speelt ook mee dat we hier nog niet zo lang mee werken. De directeuren vinden het nu nog makkelijker om die trendanalyse uit ParnasSys of het CITO te halen en daar zelf een verhaal bij te maken. Dus ik gebruik dit niet zo heel veel. Kan best zijn dat ik dit na verloop van tijd belangrijker ga vinden in die gesprekken. Dit is nog niet iets wat ik heel veel gebruik.

Han Slob: Als het ook niet iets is wat u mist of nodig hebt maakt het ook niet uit.

Participant 7: Op zich zitten er wel hele mooie plaatjes in. Han Slob: Zou u ook kunnen duiden wat dit (trendanalyse diagram, [red]) precies doet?

Participant 7: Haha. Nou de kleuren corresponderen dus met de schooljaren. Het gaat om de CITO begrijpend lezen toets en in de verschillende schooljaren zie je wat leerlingen scoren rondom de begrijpend lezen toets en hoe de trend zich in die zin verhoudt met de verwachtingen die de directeuren hebben. Eigenlijk wil je een voortdurende stijgende lijn zien, dus waar ik op kick zijn lijnen als deze, die rode. Hier vraag ik dus van hoe kan het nou dat in het jaar 2008/2009 daar een knik in zit, dus vertel mij nou eens hoe dat komt en wat je daar aan doet. Of die oranje. Dat zijn de belangrijkste, daar vraag ik dan naar. Hier zit een aftopping in, daar vraag ik ook naar. Dan is het aan de directeur om aan de

hand van die begrijpend lezentoets in de verschillende jaren te laten zien wat er gebeurt en wat hij daar mee doet. Je ziet ook dat in die schooljaren er verschillende schaalscores een rol spelen. Je gaat ook even kijken waarom in de ene school de schaalscore anders is dan bij de andere, ook daarin is het interessant om te weten wat die schaalscore betekend t.o.v. die schaalscore.

Han Slob: Want de schaalscores worden ieder jaar opnieuw vastgesteld? Dus hoe lijnen zich ten opzichte van elkaar verhouden is niet heel erg interessant?

Participant 7: Nee, precies. Maar het kan wel iets zeggen over het aantal leerlingen met een gewicht.

Han Slob: Als u zegt die trend haal ik uit het onderwijskwaliteitsdashboard of bespreek ik met een directeur...

Participant 7: Ik gebruik deze nog niet zo veel dus ik moet daar eerst nog meer induiken voor ik daarmee naar een school ga en ga vragen wat er nu mee bedoelt wordt. Ik moet zeggen dat het oude CITO LOVS deze analyse ook vindt. In ParnasSys vind ik de trendanalyse over het algemeen gemakkelijker, de directeur ook. Dus als ik die trendanalyse met de directeuren wil bespreken hebben ze 'm vaak al zelf gemaakt en dan komt hij eigenlijk altijd uit ParnasSys. Waar wij uiteindelijk op Ultimview zijn overgestapt, en dat was ook de reden van het EWS, ik denk dat directeuren voor hun analyse nog veel meer naar ParnasSys kijken dan naar Ultimview. Dit dashboardachtige dat miste ik nog in ParnasSys qua analyse. Dat is hiermee voorzien. Voor mij is dat dashboard veel belangrijker dan voor directeuren. Dat is ook de reden dat we het hebben neergezet, dat je ook een dashboard hebt.

Han Slob: Dat je daarmee eigenlijk veel laagdrempeliger kan zien hoe scores zich verhouden. Een schooldirecteur is, neem ik aan, geïnteresseerd in specifiekere resultaten. Ultimview generaliseert wat meer.

Participant 7: Wat men bijvoorbeeld ook erin kan zien en wat ik wel met de directeuren bespreek, dan ga ik even terug naar het dashboard onderwijskwaliteit bovenschools, en stel dat ik hier vier leerjaren bekijk en ik zie dat begrijpend lezen eerst in het donkerblauw zit en dan in het rood. Wat ik niet kan zien is of hier ook een leerkrachtwissel ingezeten heeft. Stel dat in 2009 leraar A voor de klas stond en in 2010 leraar B, misschien heeft leraar B wel veel minder affiniteit met begrijpend lezen of daar minder aandacht aan besteed. Ik vraag bij zo'n resultaat ook altijd of dit ook op leerkrachtniveau is bekeken. Heb je dan met die leerkracht besproken wat de oorzaak is van dit grote verschil. Dus wat heeft jouw voorganger anders gedaan dan jij doet. Dat zie je hier ook niet helemaal.

Han Slob: Zou die koppeling naar een leerkracht een wenselijke toevoeging zijn of komt dat meer in het gesprek naar boven?

Participant 7: Dat komt denk ik ook wel in het gesprek. Als je dit ook toevoegt wordt het misschien wel heel veel informatie en dus lastig lezen. Maar het is wel iets wat ik met de directeuren bespreek. Als er resultaten sterk afwijken tussen leerjaren, staat er dan dezelfde leerkracht voor die groep, betekend dat dat er in de leerlingkenmerken iets verandert is en kun je de relatie leggen tussen een lage en een hoge score en een leraar.

Han Slob: Zo'n gesprek zou erop gericht zijn veranderingen in die score te duiden.

Participant 7: De boodschap is dat het plaatje an sich in het gesprek uiteindelijk verfijnd gaat worden en dan extra informatie oplevert.

Han Slob: Het is een middel om vragen als input voor zo'n gesprek te generen.

Participant 7: Wat een hele aardige is is deze Sjalomschool, die scoort uiteindelijk redelijk goed met veel blauw, terwijl de school in een hele slechte wijk staat met veel leerling-problemen en er veel leerkrachtwissels geweest zijn. Dat betekend dat leerkrachten alle zeilen bij moeten zetten om kwaliteit te waarborgen en je ziet dat dat redelijk lukt voor een school met lastige omstandigheden. Dan ga je dus met elkaar in gesprek, want je kent de schoolkenmerken en als je dit resultaat ziet, ga je in gesprek om de succesfactoren te achterhalen.

Han Slob: Daar kunnen de andere scholen inderdaad wat van leren. Dan een detail waar ik zelf wel benieuwd naar ben. Kunt u nu goed zien welke toets geselecteerd is.

Participant 7: Uiteindelijk kijk ik gewoon naar deze vier-vijf meetmomenten, dit zijn de meetmomenten die de inspectie als kwaliteitsmomenten bekijkt. En vervolgens klap ik het open en kijk ik naar de toets en de schooljaren.

Han Slob: Als u deze vier diagrammen zien dan is wel duidelijk bij welke toets die nu horen?

Participant 7: Ja. Ik moet wel zeggen, dat is wel een goede, dat ik de relatie met die kolom soms wat lastig vindt. Bij de diagrammetjes klik ik heel simpel op het vakje en daar waar het sterretje staat kijk ik naar. Ik zat even te denken om de hele kolom te selecteren, maar dat is natuurlijk onzin.

Han Slob: Maar aan de hand van deze korte termen in de gele balk kunt u zien welke toets het om gaat.

Participant 7: Ja, maar uiteindelijk weet ik zodra je het sterretje ziet dat je dan een diagrammetje er onder ziet.

Han Slob: Er zijn er twee met een zwart driehoekje in de onderhoek. Weet u wat dat betekend.

Participant 7: Het percentage D en E is groter dan 25% van het totaal. Ik kijk regelmatig met mijn muis erboven even naar de uitleg.

Han Slob: Dat is wel waardevol?

Participant 7: Dat is wel handig. Soms moet je even kijken wat het nou betekende?

Han Slob: Is het handig om dat te zien in dit overzicht?

Participant 7: Wat mij betreft is dit, de informatie die je zo krijgt, voldoende.

Han Slob: Ik bedoel meer, stel je ziet al die driehoekjes in het overzicht en je weet wat het betekend, is het dan waardevol dat die er staan?

Participant 7: Ja, dat vindt ik wel. Op gezette tijden spreek ik met mijn directeuren over kwaliteit. Dat betekend dat er soms 2 of 3 maanden voorbij gaan dat ik weer inlog, want dan is er geen gesprek aan de hand. Op zo'n moment is het wel handig om het even fris te krijgen. Naarmate de tijd vordert zal ik het wel steeds beter weten. Voor nieuwe gebruikers is dat zeker handig. En als je er niet elke dag mee werkt is het ook fijn.

Han Slob: Zullen we anders nog even kort kijken naar het dashboard leerlingenaantal? Ik heb zelf wel een redelijk beeld van uw mening over de rest.

Participant 7: Wat mij elke keer weer opvalt is deze grafiek

(leerlingen per school, [red]). Die telt hij op over vier jaar en dan moet je hier (jaren, [red]) selecteren om de juiste getallen te krijgen. Ik zou het prettiger vinden om als standaard het laatste schooljaar direct geselecteerd te zien. Het is een kleinigheid hoor, zo belangrijk is dat niet, maar het is wel handiger. Als je niets selecteert telt hij alle leerlingen op. Dan staan er ineens 8.00 leerlingen, maar zoveel hebben we er helemaal niet.

Han Slob: U zei zelf dat de leerlingenaantallen in BRON beter te bekijken is.

Participant 7: Ja, de leerlingtelling, de leerlingregistratie vanuit ons leerlingadministratiepakket, ParnasSys, is gekoppeld aan BRON. Dat is de centrale registratie die het ministerie gebruikt. Daar log ik regelmatig in. Ik log ook regelmatig in ParnasSys in om de leerlingenstroom te controleren. Maar als ik toch naar onderwijskwaliteit kijk loop ik altijd even door het dashboard heen om gewoon globaal te zien hoe het er ook al weer voor staat. Het zijn niet gegevens die dagelijks bijgewerkt worden, het is alleen op basis van de teldata die gebruikt worden. Op een gegeven moment verandert het ook niet meer.

Han Slob: U kunt wel vertellen om welke peildatum dit nu gaat?

Participant 7: Als het goed is is dit leerlingenaantal gebaseerd op de peildatum 1 oktober 2011.

Han Slob: De peildatum is in het jaar daarvoor. Voor het leerjaar 2012/2013 is de peildatum 1 oktober 2011.

Participant 7: Daar wordt de bekostiging op gedaan. Ik ga er vanuit dat dat daarom ook hier zichtbaar is. Daarom kijk ik ook in BRON of ParnasSys, omdat dat het leerlingenaantal van die dag toont. Als ik nu moet gaan nadenken of ik recht heb op extra middelen n.a.v. leerlinggroei dan heb ik hier weinig aan, dan kijk ik naar ParnasSys. Wat ik hier wel interessant vind is de verhouding onderbouw t.o.v. bovenbouwleerlingen. Het is gunstiger om wat meer onderbouwleerlingen te hebben. Han Slob: Ja, maar onderbouwleerlingen worden toch vanzelf bovenbouwleerlingen?

Participant 7: Ja, maar wat dan interessant is om naar te kijken is wat de groei is. Wat wel interessant is is de groei op lange termijn. Nogmaals, wanneer je ziet dat de bovenbouw heel zwaar begint te worden en de onderbouw dus leegloopt dan weet je dat die school binnen enkele jaren flink in de min gaat lopen in financiën.

Han Slob: En onderbouw, is dat iedereen jonger dan acht?

Participant 7: Ja, de bekostiging is anders tussen onder de acht en boven de acht.

Han Slob: Is jonger dan vier jaar ook een andere bekostiging?

Participant 7: Die krijgen we helemaal niet bekostigd. Maar dat zijn leerlingen die dus wel ingeschreven staan. Vanaf drie jaar en tien maanden mogen leerlingen komen weggen, dan kunnen ze al wel naar school.

Han Slob: Maar dan leveren ze dus nog niets op. Dus leerlingen brengen het meeste op tussen de 4 en de 7 jaar. Maar de verhouding is dus interessant.

Participant 7: ja, die verhouding vindt ik altijd wel belangrijk. Maar dat geldt ook voor deze grafiek (Leerlingen per leeftijdsgroep per gewicht, [red]). Waarbij hier de gewichtsleerlingen nog eens gepresenteerd worden. Die 0.3 leerlingen zijn leerlingen die wat extra financiering opleveren. Dat geldt

ook voor 1.2 leerlingen.

Han Slob: Die 1.2 leerlingen die zijn wat zwaarder toch?

Participant 7: Ja, dat klopt. Maar die hebben we ook nauwelijks. We hebben wel een groot aantal 0 en een klein aantal 0.3.

Han Slob: Maar die verhouding onderbouw/bovenbouw en hoe dat doorstroomt is dat goed uit te lezen hier?

Participant 7: Dat is goed uit te lezen, daarvoor gebruik ik deze laatste tabel wel. Wat ik niet helemaal precies weet is of dit nu realtime is. Want 2012/2013 hebben een uitstroom en instroom en een resultaat van 22. Maar op welke peildatum dat nu precies is dat weet ik niet. Of dat nu echt ten opzichte van 2011/2012, dus het vorige schooldatum, teldatum, dat is mij niet helemaal bekend. Wat ik al zei, BRON en ParnasSys zelf geven daar veel gedetailleerder informatie over. Daar kijk ik dan ook het meeste naar.

Han Slob: Stel dat u hier heel specifiek voor één school zou willen kijken?

Participant 7: Ja. Dan zie je hier dat het aantal leerlingen iets terug loopt. Maar dat weet ik dan ook, 214 leerlingen. Dat zie je hier ook. Kijk hier bij organisaties deselecteer ik alles, althans, ik hou één school over.

Han Slob: En als u nu alles in één keer weer zou willen selecteren?

Participant 7: Ik zit nog steeds te zoeken naar een knop opslaan. Ook hier. Ach, voor de rest, dit geeft wel een redelijk beeld.

Han Slob: Bekend u bekend dat u kunt doorklikken op deze diagrammen individueel? Bijvoorbeeld als u daar nu op klikt... dan hoort er... oh dan gebeurt er nu niets. Nee oké. Maar is het handiger om in ParnasSys en BRON te kijken omdat die actueler zijn?

Participant 7: Ja, laat ik het zo zeggen, in ParnasSys kan ik vanuit de leerlingenaantallen kijken of ik al in aanmerking kom voor een groeitelling en zo niet wanneer dan wel. Dat is een hele interessante omdat het gewoon met de bekostiging te maken heeft.

Han Slob: En wanneer kun je een groeitelling laten uitvoeren?

Participant 7: Wanneer het totale aantal leerlingen van een stichting stijgt met 3% t.o.v. de teldatum vermeerderd met 13. Dus zowel 3% groei als 13. Stel ik heb 2000 leerlingen, dan moet er 3% bij, dat is 60 leerlingen, en dan 13 dus 73 leerlingen extra, dan kom ik in aanmerking voor een groeitelling.

Han Slob: Dus dan krijg je een extra teldatum.

Participant 7: Dan krijg je een extra ja. Dat is dan een financiering voor het lopende schooljaar. Wij hebben bijvoorbeeld nu in februari een groeitelling gehad. Dan krijg je in de periode februari tot juli extra financiering. Want de financiering van 1 augustus 2013 is weer gebaseerd op de teldatum 1 oktober 2012. Want de theorie is dan dat die groei altijd bij die vierjarigen zit. Want als je extra vierjarigen krijgt moet je misschien wel een extra groep starten en dan heb je extra personeel nodig. Dus dan krijg je een tijdelijke financiering.

Han Slob: Zou het dan handig zijn als nu aangegeven wordt hoe de groei nu is?

Participant 7: Als je dan in het dashboard realtime ziet hoe die groei nu is, in een aparte tabel uitgesplitst per school. Wat mooi zou

zijn is dat je informatie zou hebben van de teldatum van 1 oktober 2012 was dat, je krijgt groeitellingrecht bij zoveel leerlingen, en hoeveel zit je daar nu vanaf. Nu heeft ParnasSys dat nu zelf wel, maar dat zou Ultimview wel bereiken denk ik.

Han Slob: Dat zou hier een mogelijkheid kunnen zijn. Oké. Hoe vindt u dat de communicatie met Topicus verder verloopt?

Participant 7: Nou op zich wel goed. We hebben in het begin wat aanloopproblemen gehad, toen werkte de link niet zo goed. Wij vonden dat het gekoppeld moest worden aan ParnasSys. Als ik Ultimview benader zoek ik altijd mijn e-mail van 25 februari op van Ralf Schimmel, want daar staat mijn link in. Ik moet die nog steeds een keer opslaan in mijn favorieten. Waar ik eigenlijk op zit te wachten, misschien is het er al, maar ik heb dat nog niet gevonden, dat gewoon als je inlogt in ParnasSys zelf zoals ik als bovenschools directeur, dat er gewoon een tabblad Ultimview is bij wijze van spreken.

Han Slob: Ik gok ook dat dat er moet komen maar ik zou niet weten wanneer en hoe.

Participant 7: Dat zou ik dus handiger vinden want elke keer moet ik naar die aparte link. Omdat het eindelijk gerelateerd zou moeten zijn aan ParnasSys is het handiger om dat zo te integreren. Oh kijk hier, als je alle organisaties selecteert krijg je wel die onderverdeling per school.

Han Slob: En als je nu weer terug wilt gaan?

Participant 7: Hm, ik zie zo snel niet hoe dat moet.

Han Slob: Ik kan het wel vertellen. Wat je zou moeten doen is als je op deze manier in een grafiek doorgeklikt bent (drilldown, [red]), zou je dit (broodkruimel, [red]) weer weg kunnen klikken.

Participant 7: Oh ja.

Han Slob: Maar binnen mijn onderzoek vraag ik me ook ten eerste af in hoeverre dit gezien en begrepen wordt.

Participant 7: Dat doorklikken dat doe ik wel, althans, dat heb ik wel eens gedaan. Aan de andere kant weet ik hoeveel leerlingen ik heb dus heb ik het niet zo nodig.

Han Slob: Heeft u wel eens problemen ondervonden of met een vraag gezeten over hoe iets zit?

Participant 7: Nee. In het begin heb ik een aantal maal gemaild met Ralf Schimmel, die dit ook centraal bij ons geïntroduceerd heeft. Er zit hier een knop dan kan ik een vraag insturen. Daar heb ik nog geen ervaring mee.

Han Slob: En nog geen behoefte toe gehad.

Participant 7: Ik heb wel één keer, en daar blijf ik dan nu ook vanaf, op deze knop (uitloggen, [red]) geklikt en dan log je dus uit. Maar dan moet je dus via een ander scherm weer inloggen. Mijn e-mailadres en wachtwoord zijn hier niet geldig. Dan moet ik eerst weer terug naar ParnasSys om in te loggen.

Han Slob: Dat is wel even onhandig.

Participant 7: Dus die knop laat ik dan maar zitten.

Han Slob: Ik ben wel langzaam aan door mijn vraag heen. Als slot, vindt u het product goed werken? U heeft vooralsnog weinig negatieve opmerkingen. Dat is natuurlijk altijd fijn maar ik was toch benieuwd naar uw mening hierin.

Participant 7: Wel, de werking is natuurlijk beperkt. Het product geeft een algemeen beeld en wanneer je er dieper in wilt gaan heb ik de gegevens van ParnasSys en

de scholen zelf nodig. Dit levert mij input in het gesprek. Ik heb dan die vraag met die CITO eindscore die ik niet helemaal vertrouw, dus de discrepantie tussen mijn gegevens en en die daar staan. Maar dat heeft zoals ik al aangaf denk ik te maken met die correctietabel. Welke tabel gebruikt men? Voor de rest geeft het mij in grote lijnen een overzicht en de diepte ga ik in in gesprek met de directie. In die zin voldoet het aan mijn verwachtingen. Laat ik het zo zeggen, het EWS van de besturenraad had dezelfde grofmazigheid en daar had ik op dat moment ook voldoende aan. Waarvoor ik het gebruik is om met het oog van de inspectie te kijken, wat zie ik dan.

Han Slob: Daar is het inderdaad ook heel erg voor, om er met andermans ogen naar te kijken. En als er dan één ding nu op korte termijn zouden moeten veranderen, wat moet dat dan zijn?

Participant 7: Dan gaat het om die CIT O eindscore.

Han Slob: Dat lijkt me duidelijk.

Participant 7: Daar zou ik wel feedback willen zien: wat zie ik daar nu, welke tabel is dat, hoe ga ik dat duiden?

Han Slob: Dat lijkt me duidelijk. Ik ben door mijn vragen heen. Het was een duidelijk en helder verhaal en ik heb toch veel nieuwe dingen geleerd. Ik weet niet of u nog vragen hebt aan mij?

Participant 7: Dit resulteert dus eindelijk in jouw eigen afstudeeronderzoek. Maar ik neem aan dat de resultaten teruggekoppeld worden naar Topicus en dat zij ook iets met die resultaten gaan doen?

Han Slob: Dat is wel de bedoeling ja. Het idee is inderdaad dat ik mij hier drie maanden mee bezig ga houden met als resultaat een verbeteringsadvies, dus een rapport met verschillende dingen die gezegd worden in de gesprekken met als advies voor Topicus waar ze eerst mee aan het werk moeten, wat is er voor de lange termijn. Van daaruit zullen ze denk ik punten op gaan pakken om in het ontwikkeltraject mee te namen.

Participant 7: En daarin denk ik dus dat de relatie tussen Ultimview en ParnasSys wat mij betreft iets steviger aangezet mag worden, zodat je ook vanuit één en hetzelfde pakket kunt inloggen.

Han Slob: Er wordt volgens mij nu ook gewerkt aan die koppeling. Er zijn nu een beperkt aantal scholen uit ParnasSys naar Ultimview toe. In de zomer worden bijna alle scholen in heel Nederland aangesloten. Het zijn er nu 4 of 5, het worden er dan duizenden. Dat is ook een uitdaging waar ze nu mee zitten. Als u verder gen vragen meer hebt, ik heb ze ook niet. Dan wil ik u in ieder geval heel erg bedanken voor alle nuttige opmerkingen en ga ik rustig aan weer terug naar Enschede.

Notulen Usability interview

29 mei 2013

Locatie: Stichting Palludara, IJlst

Personen: Participant 8

Han Slob: In ieder geval heel erg bedankt dat ik hier mag zijn. Ik begrijp dat jullie het product nog niet zo heel erg lang hebben?

Participant 8: Nee dat klopt. Het is vers van de pers, wij werken sinds kort met ParnasSys. De bovenschoolse module konden we al even in en Ultimview kunnen we nu een week in.

Han Slob: Je belde me laatst met een heleboel technische vragen, daar kon ik je helaas niet mee helpen, maar ik heb je doorgegeven aan een collega en die heeft je uiteindelijk geholpen.

Participant 8: Als je de nieuwe mozilla downloaden kon je er zo in.

Han Slob: Misschien zal ik eerst even kort uitleggen waarom ik hier ben. Zoals ik al zei is het mijn Bachelor Eindopdracht. Ik onderzoek de gebruiksvriendelijkheids van Ultimview voor Topicus. Met als idee om aan de hand van gesprekken met gebruikers verbeterpunten aan te dragen bij Topicus die zij de komende tijd in de ontwikkeling mee kunnen nemen. Van daaruit bezoek ik dus zo veel mogelijk klanten die zij nu hebben. Bij de meeste mensen vraag ik gewoon naar de ervaringen. Daarin weet ik nog niet zo goed hoe dat vandaag uit gaat pakken, het is nog even zoeken hoe we dit gesprek gaan structureren. Ik heb in ieder geval een aantal mogelijkheden voorbereid, meestal laat ik het gesprek vrij zijn gang en dan zien we wel waar we over komen te spreken en waarover niet. Misschien kunt u me eerst iets vertellen over Palludara, wat jullie doen, en wat jij daarin doet.

Participant 8: Wij zijn een stichting voor Christelijk primair onderwijs in de omgeving van Sneek, voormalig Wymbrietsadiel. We hebben zestien basisscholen van de kleinste van Friesland tot de grootste van Friesland. Van een schooltje van 21 tot 571 leerlingen, dus een grote range. Daarbinnen ben ik verantwoordelijk dat het onderwijs dat gegeven wordt, opbrengsten die gehaald worden, scholing van leerkrachten en de leerlingenzorg. De opbrengsten kan ik goed in de gaten houden via het bovenschoolse dashboard. Hiervoor gebruikte ik vroeger het EWS van de besturenraad, daarvan kreeg ik ook een papieren uitdraai. Dat werkte heel goed maar die stopten er mee en van daaruit zijn we uitgekomen bij Ultimview. Tegelijkertijd waren we ook bezig met die overstap op ParnasSys, zo is het een hele mooie kruisbestuiving van Topicus producten. Toen heb ik al eens een gesprek gehad met Ralf Schimmel omdat een aantal dingen, ook in de gebruiksvriendelijkheids, waar ik nog wel wat verbeterpunten zag. Op die manier ben je denk ik ook aan mijn contactgegevens gekomen. Ik kan het natuurlijk ook vergelijken met een ander systeem, daar kun jij ook de goede punten uit vinden.

Han Slob: Jij hebt natuurlijk ook ervaring met het EWS. De meeste mensen die ik tot nu toe gesproken heb komen ook vanaf het EWS bij Ultimview terecht. Die zien inderdaad ook die overgang,

de goede punten die meegenomen worden, de slechte punten die achtergelaten worden maar ook de dingen die zij zelf daar in missen. Dat is waardevolle informatie voor mij en een waardevolle aanvulling. Jij hebt het nu een week, dan neem ik aan dat je het ook nog niet heel erg veel gebruikt hebt.

Participant 8: Nee, ik kijk zelf met name eigenlijk alleen naar de onderwijskwaliteit. Onderwijskwaliteit op schoolniveau is voor mij eigenlijk niet zo interessant, ik kijk vooral bovenschools. Het is daarin vooral interessant om meerdere scholen tegelijk te bekijken want die zou ik dan ook met elkaar in contact kunnen brengen. De scholen weten zelf wel wat van hun eigen school, ik kijk meer op stichtingsniveau. Met onderwijskwaliteit bovenschools ben ik veel bezig geweest. Ik ben inderdaad nog maar een week bezig, maar ik heb al iets van zeven of acht punten gevonden die ik mis en die heb ik hier ook opgeschreven. Han Slob: Je zegt dat je verantwoordelijk bent voor de onderwijskwaliteit binnen de stichting. Ik vroeg me af hoe de verantwoordelijkheden liggen tussen jou, het centrale bureau hier, en de scholen zelf. Je zei dat de scholen zelf verantwoordelijk zijn en dat jij vooral bovenschools kijkt en dus scholen die het wat minder doen koppelt aan scholen waar zij wat van kunnen leren.

Participant 8: Formeel zit ik niet in de managementslijn, de staff zit nooit in de managementlijn. Dus formeel wordt ik niet aangesproken maar het bestuur is eindverantwoordelijk voor de hele stichting. Informeel ben ik wel verantwoordelijk en wordt ik ook verantwoordelijk gehouden voor de opbrengsten. Als één van onze scholen onvoldoende scoort op de eindtoets of zelfs twee jaar op rij wordt ik wel verantwoordelijk geacht om te zorgen dat daar actie in komt. Want ze weten dat als het een derde keer gebeurt dan komt de school onder verscherpt toezicht en dat wil men te allen tijde voorkomen. Daar wordt ik dus wel op aangesproken als dat gebeurt. Ik doe dus de signalering en ook een deel van de analyse, en van daaruit gaan we werken naar verbeteracties.

Han Slob: Dan neem ik aan dat Ultimview dus een rol kan spelen in het vroegtijdig signaleren van aandachtspunten. Participant 8: Ja precies. We willen graag een preventieve werking. Wat je voorgaande jaren veel had is dat je nogal overdondert was door een inspectieoordeel. Als er nu een eindoordeel rood is, van eindopbrengsten, dan gaan we al in gesprek. Niet omdat dat niet af en toe mogelijk is, maar gewoon om te kijken hoe dat komt, wat voor analyse daar onder ligt en wat we daar aan gaan doen. Was het verwacht, is het maximale uit de leerlingen gehaald dat mogelijk was?

Han Slob: Dus eigenlijk ga je de oorzaken van het resultaat achterhalen.

Participant 8: En vervolgens, en dat is natuurlijk pas na de analyse, maar in hoeverre kunnen andere scholen behulpzaam zijn? Zijn er meer scholen met dezelfde problemen en welke stappen hebben daar geholpen? Dan zit je dus al op het niveau van interventies.

Han Slob: Heb je ook op jaarbasis ook kwaliteitsgesprekken met de scholen? Of één gesprek?

Participant 8: De bestuurder heeft twee gesprekken met de schooldirecteuren op jaarbasis over hun functioneren en de opbrengsten. Ik heb gesprekken met scholen die onvoldoendes gescoord hebben op de eind- of

tussenopbrengsten.

Han Slob: Jij hebt dus alleen gesprekken naar aanleiding van opbrengsten die onder de norm liggen.

Participant 8: Eerst wel. Uiteindelijk zou ik graag met alle scholen om tafel willen zitten, maar dat is nu nog niet haalbaar. We hebben ook een aantal scholen die boven de bovengrens van de inspectie scoren. Het is natuurlijk geweldig om daar eens heen te gaan. Dat lukt in de praktijk niet.

Han Slob: Heeft dat te maken met je eigen tijd?

Participant 8: Ja, ik werk hier maar drie dagen en we hebben zestien scholen. Dan krijgen andere zaken toch prioriteit, ook al zou ik het graag willen. Misschien dat als ik later meer handigheid krijg dat ik tijd over houdt.

Han Slob: Misschien kunnen we dan nu het beste even naar het dashboard onderwijskwaliteit bovenschools kunnen kijken?

Participant 8: Dat lijkt mij een goed idee. Maar ik weet niet wat jij in gedachten had?

Han Slob: Nou je gaf zelf aan dit het meeste te gebruiken, dus dan lijkt me dat een mooi vertrekpunt voor het verdere gesprek. Je zei zelf al dat je een aantal punten hebt, misschien kunnen we daar eens mee beginnen.

Participant 8: Nou wat ik ten eerste al heel erg mis is een bovenschools dashboard. Want dat kan alleen op schoolniveau. Als ik nu een toets bekijk krijg ik enkel de details voor die school. Ik wil erg graag weten hoe een bepaalde toets stichtingsbreed gemaakt is. Hoeveel gewichten hebben wij in de gehele stichting? Dat kun je nu heel mooi in één oogopslag op schoolniveau zien, maar op stichtingsniveau is dat niet mogelijk.

Han Slob: Bedoelt u te zeggen dat deze specificaties dus deelname, gewichten en scores, die nu toetsspecifiek gegeven zijn, je die graag school- of stichtingsbreed wilt bekijken?

Participant 8: Ja kijk. Want dit is De Gaering, CITO Eind voor groep 8, dus dat is voor een school.

Han Slob: Je zou eigenlijk van alle scholen samen willen zien wat de resultaten zijn.

Participant 8: Ik zou inderdaad heel graag van de hele stichting willen zien hoe de deelname is, hoe de gewichten zijn, ja.

Han Slob: Wat voor inzicht zou daar dan uit volgen?

Participant 8: Om de deelname eens te pakken, je mag geen leerlingen onnodig uitsluiten van de eindtoets. Dan krijg je ruzie met de inspectie. Voor mij is het heel interessant, en ook voor het bestuur en de andere staf, hoeveel leerlingen nu deelgenomen hebben aan die eindtoets. Is dat 100%, zo nee, wat is er dan gebeurt. Dan ga ik kijken op schoolniveau kijken waar die uitval dan zit. Gewichtenleerlingen net zo. Als ik meer gewichtsleerlingen heb op de hele stichting mag ik mijn gemiddelde ook wat bijstellen. Wat voor doel kan ik nu stellen als stichting? Dat zakt als het aantal gewichtsleerlingen toe neemt. Om opbrengstgericht te kunnen werken mis ik dit wel. Natuurlijk kan ik het zelf uitrekenen, maar dat is niet ideaal.

Han Slob: Zou het daarbij ook interessant zijn, je kunt nu zien of het gewichtleerlingen of niet-gewichtleerlingen betreft, maar zou het ook handig zijn om te zien of het 0.3 of 1.2 gewichtleerlingen betreft?

Participant 8: Normaal wel, maar hier maakt dat niet uit aangezien de inspectie daar ook één pot van maakt.

Mocht dat veranderen is dat natuurlijk wel praktisch.

Han Slob: Ik heb begrepen dat er hierbij wel onderscheid gemaakt wordt in de bekostiging, maar bij de onderwijsopbrengsten maakt het dus niet uit.

Participant 8: Nee inderdaad, daarbij worden ze op één grote hoop gegooid. Voor toetsing wel, terwijl ze wel wezenlijk van elkaar verschillen. Bij 0.3 hebben ouders maximaal LTS gedaan en bij 1.2 hebben ouders echt alleen basis- of speciaal onderwijs gevolgd. Wat ik me afvroeg is, dat kan namelijk wel in de bovenschoolse module van ParnasSys, of je ook andere mensen kunt uitnodigen om te kijken. Het is nu nog niet aan de orde maar we zouden uiteindelijk graag willen dat scholen uiteindelijk zelf kunnen kijken en zo van elkaar kunnen leren. Ik weet niet of dat kan met rechten enzo?

Han Slob: Ja, ik geloof dat dat mogelijk is. Ik weet zeker dat het mogelijk is om de rechten zo in te richten dat scholen een bepaald deel kunnen bekijken. Ik weet niet of je het zo specifiek kunt maken dat directeuren enkel hun eigen scholen kunnen bekijken. Ik vermoed van wel.

Participant 8: Dat inloggen is een praktisch puntje. Dat kan ik alleen via ParnasSys. Dat klopt?

Han Slob: Volgens mij is dat momenteel inderdaad alleen nog zo. Dat is nog wat omslachtig, vooral omdat het uitloggen je niet op dezelfde pagina terug brengt.

Participant 8: Nee, dat klopt. Bij de bovenschoolse module heb je de mogelijkheid om een inspectiekaart uit te draaien. Dat is een selectie van toetsen in een selectie van groepen. Die worden meegenomen in het oordeel. Wat handig was in het EWS, die hadden een inspectiekaart in één klik. Het was handig dat je daarmee in één oogopslag die groepen zag.

Han Slob: Daarbij wordt een rapportage gemaakt in excell of pdf?

Participant 8: Ja, maar kijk. Het is voor mij belangrijk om bovenschools alleen deze groepen en toetsen te zien. Dus om de informatie te reduceren tot dat wat van belang is. Je ziet dit, dit is technisch lezen, maar wel voor alle groepen. En dan moet ik eerst nog alle niet-relevante groepen wegstrepen. Ik had ook nog staan trendanalyse op bestuursniveau, dat is nu per school. Je kunt in Ultimview een trendanalyse maken, maar die kan nu alleen op schoolniveau. Ik moet het even opnieuw openen vanuit ParnasSys.

Han Slob: Ik zie nu voor het eerst Ultimview geïntegreerd binnen ParnasSys.

Participant 8: Ja, en dan moet je hier op klikken, op deze afbeelding. Momentje hoor. Dat is nogal omslachtig hè? Het kan wel, maar dan moet je een e-mailadres invullen en dat heb ik niet. Nou, heel simpel, ik krijg niet alle scholen op één pagina. Dat zou voor mij al heel mooi zijn. Ik krijg nu maar tien scholen op één pagina, ik zou ze graag allemaal op één overzicht krijgen. Nou, dit is de trendanalyse, daar staan nu wat te weinig gegevens in, nu heb ik nog maar 2 of 3 jaar in. Normaal krijg je allemaal mooie lijnen, maar zoals je ziet is dit per school. Ik kan hier alleen kiezen voor een school.

Han Slob: Maar niet stichtingsbreed. Maar dat zou wel een interessant inzicht geven?

Participant 8: Ik heb nu zelf een overzicht gemaakt van de toets begrijpend lezen groep 6 stichtingsbreed. Dat heb ik helemaal

uitgeplozen en op zich wordt je daar niet slechter van maar het zou fijner zijn als het mogelijk is in Ultimview. Nu zit ik handmatig alle waarden te middelen.

Han Slob: Nu we het hebben over het kiezen en selecteren van scholen? Wat vindt je van de wijze waarop dat nu gaat tussen de verschillende dashboards?

Participant 8: Dat vindt ik op zich prima, zoals je nu alles kunt selecteren. Maar wat bijvoorbeeld ook niet kan is om twee tegelijk te selecteren, je kunt ze niet naast elkaar leggen. We hebben scholen die bijna even groot zijn in hun leerlingpopulatie. Je kunt ze ook uitdraaien hoor. Het is wel prima dat je het zo aan kan klikken. Hier zie je een school die wel genoeg gegevens er in heeft staan. Persoonlijk, maar dat is dan mijn eigen achtergrond, heb ik altijd geleerd in mijn studie om op de x-as de tijd weer te geven. De tijd is nu de kleur. Nu heb je een jaar in de tijd. Ik zou het omdraaien. Ik zou de schaalscore in de lijn verwerken en de tijd in de x-as zetten. Nu kan ik heel moeilijk zien hoe het in de tijd gegaan is.

Han Slob: Nu staat hier groep 3 en groep 4. En dan 2008/2009 etc.

Participant 8: Ja, en dan de verschillende groepen in de lijnen. Zo doet de CITO dat. Dan moet ik even kijken of naar aanleiding van vorig jaar de scores omhoog zijn gegaan. Nu zie ik hier dat in 2010/2011 de scores hoger zijn dan in 2011/2012.

Han Slob: Dat zou toch ook betekenen dat je heel veel lijnen die beginnen bij het beginjaar van het cohort, die groeien als het goed is, maar die zouden dan toch zo (diagonaal met 1 cm tussen elke lijn, [red]) naast elkaar liggen?

Participant 8: Ja precies.

Han Slob: Ik geloof dat het idee hier is dat je, doordat je het uitzet langs de groepen, dat je de lijnen op elkaar legt en het verschil onderling legt.

Participant 8: Nu weet je toch dat het niveau van groep 3 naar groep 4, dat de vaardigheidsscore omhoog gegaan is. Je weet nog niet of het binnen de norm is. Hebben jullie het CITO LOVS bekeken?

Han Slob: Dat hebben ze vast gedaan, maar ikzelf nog niet.

Participant 8: Daar heb je heel veel mogelijkheden tot analyse. Daar staat de norm bijvoorbeeld ook bij.

Han Slob: Kun je eens op de labels van de jaren klikken. Is dat ongeveer wat je bedoelt met de norm uitzetten?

Participant 8: Ah, betekend dat dat de norm is? Dit moet even weg (jaarselectiemenu, [red]).

Han Slob: Dan moet je even op de groene knop opslaan klikken. Ik had 'm al genoteerd, want de meeste mensen vinden dat onlogisch.

Participant 8: Zijn dit nu de eindscores?

Han Slob: Dit is de inspectienormering voor de eindtoets volgens mij.

Participant 8: Dus dit is onvoldoende denk ik? Er mist in ieder geval een legenda, en die mist op wel meer pagina's. Want is dit de inspectienorm of is dit de CITO norm? Want die twee zijn wel wezenlijk verschillend. Wat de CITO onvoldoende vindt vindt de inspectie nog voldoende. Volgens mij gebruikt Ultimview alleen de inspectienorm. En oranje betekend dan..

Han Slob: Volgens mij is de grens tussen rood en oranje de grens tussen

voldoende en onvoldoende, waarbij oranje het risicogebied is, en als je drie jaar achter elkaar in het risicogebied ziet kom je onder toezicht. Groen is voldoende en blauw is het excellentiegebied.

Participant 8: Nu lijkt het alsof het iets te maken heeft met jaartallen.

Han Slob: Vindt je dat een logische schaalverdeling, van rood tot blauw?

Participant 8: Nee, maar ik ben ook erg gewend aan de stoplichtkleuren. Rood en oranje wel, blauw zou ik anders doen misschien maar daar wen je wel aan.

Han Slob: De meeste mensen zeggen dat het went omdat je het ook in ParnasSys gebruikt maar dat het wel tegennatuurlijk is. In het EWS was het volgens mij lichtgroen en donkergroen.

Participant 8: Dat was wel heel duidelijk ja. Meer scholen op één pagina heb ik nog staan, daarmee bedoelde ik gewoon dat ik de hele lijst in het dashboard wil zien. Ik snap ook wel dat daar een grens aan zit, bijvoorbeeld als je 44 scholen hebt, maar desnoods scroll je even. Oja, als ik nou hier op sta, wat je heel vaak op internet ziet, is dat als je hier boven staat met je muis dat je dan de betekenis of de data krijgt. Dat was in het EWS ook zo. Ik ben bij deze toets dan heel erg benieuwd wat de CITO eindscore was. Oh hier staat hij, 524. Soms kun je wat gegevens krijgen als je er boven gaat staan.

Han Slob: Dat je gewoon zo'n ballonnetje krijgt.

Participant 8: Ik weet niet wat ik nu gedaan heb, want ik heb een sterretje hier.

Han Slob: Dan heb je een toets geselecteerd. Maar ik merk dat er voor jullie nog geen scoreverdeling is ingeladen.

Participant 8: Dit bedoel je? Want wat moet hier staan?

Han Slob: Normaal staat daar een taartdiagram met een scoreverdeling van 1 tot 5.

Participant 8: Dat 1 tot en met 5 is wat ik bedoel met A tot en met E, dat is hetzelfde maar wij gebruiken nog die oude.

Han Slob: Dan zal hij voor jullie ook A tot en met E weergeven.

Participant 8: Dat is dan ook wel mooi, zo'n bestuur inspectiekaart eindtoets, die ook in ParnasSys zit, die zou ik ook wel willen. Maar dat kan hier wel, maar dan moet je ze allemaal uitklikken.

Han Slob: Wat bedoel je?

Participant 8: Ik wil graag in één overzicht zien wat het verloop is van de eindtoets in de laatste drie jaar. Dat kan nu wel, dan moet je op het pijltje klikken van elke school, maar dan staat het onder elkaar. In mijn ogen is het dan handiger om dat naast elkaar te doen en de scholen naast elkaar te doen.

Han Slob: Ik zie het. Dus dat de tijd dan in de x-richting uitbouwt.

Participant 8: Ja. En hier staan bijvoorbeeld vier jaar, maar om het niet te moeilijk te maken zou ik de laatste drie doen, dat vinden scholen toch interessanter. Hier staan er vier, ik twijfel of er iemand nog kijkt naar dat vierde schooljaar.

Han Slob: Ik denk dat dat gedaan is met het oog op de nog niet ingevulde CITO eindtoets, zodat het drie maanden geleden nog wel de laatste drie jaar gaf.

Participant 8: Dat is ook zo. Die zou automatisch kunnen doen dat als de nieuwe er dan in komt dat de oude er dan

uitvalt. Even kijken, want dit (dashboard onderwijskwaliteit bovenschools, red]) is volgens mij eigenlijk al een inspectiekaart.

Han Slob: Is dit een overzicht dat handig is om in zichzelf al helemaal uit te draaien?

Participant 8: Ik weet nog niet waarom dit nog niet compleet is. Ik heb in ParnasSys ervoor gezorgd dat alle resultaten er in staan. De eindtoets staat er wel goed in. Maar ik weet niet hoe het kan dat niet alle tussentoetsen er in staan. Ik gebruik het nu nog niet omdat het nog niet compleet is. Kijk, de eindtoetsgegevens zou ik wel kunnen gebruiken maar die vindt ik niet overzichtelijk en haal ik uit ParnasSys. Als ik nu wil weten, in één oogopslag, hoe het ervoor staat, dan mis ik nog te veel.

Han Slob: Heb jij er enig zicht op of er aan gewerkt wordt om dat er in te krijgen of had je verwacht dat dat er al in had moeten staan?

Participant 8: Ik heb er heel hard aan gewerkt om alles in de bovenschoolse module te krijgen, ik heb soms zelfs handmatig de DULT koppeling nog opnieuw verzonden, dus daar is alles compleet maar in Ultimview is het nog niet compleet. Ik weet nu dat alles goed verzonden is maar ik weet niet waar het nu blijft hangen. Zie hier mis ik dus heel veel gegevens, dit was een eindtoets. Dit is dan heel overzichtelijk. Hier miste ik acht scholen, nu mis ik er nog twee. Ik heb net nog gesynchroniseerd maar ik weet dan niet waar ze blijven. Dat vindt ik dan wel jammer. Het is heel handig dat alles automatisch koppelt, maar dat is ook gelijk de zwakte.

Han Slob: Je kunt niet zien waar het vast zit.

Participant 8: Nee. Wat ik hier nog, ik weet niet of dat bij jullie ook zo is dan moet ik even kijken maar volgens mij wel, ik zal even een school pakken. Kijk, bij de Gaering wordt nu oranje aangegeven terwijl ik weet dat die formeel rood zou moeten zijn. Ik heb ook even uitgezocht waar het vandaan komt. Dit is een uitdraai van CITO van de eindtoets van die school. Je ziet hier de verschillende scores. Dit is 533.9 en dat 534.9 en deze staat in het systeem. Het is verplicht, sinds dit schooljaar, om al je eindtoetsgegevens altijd te corrigeren voor het leerlinggewicht. Hier is een score gebruikt zonder correctie.

Han Slob: Dus het zijn de ongecorrigeerde scores die hier in staan. Dat heb ik in mijn gesprekken vaker gemerkt, dat er onduidelijkheid is of het om de gecorrigeerde of ongecorrigeerde leerlingtabel gaat.

Participant 8: Sinds dit jaar moet je altijd de gecorrigeerde gebruiken. Vroeger was dat nog anders.

Han Slob: Dat is dus niet volledig correct doorgevoerd, lijkt het.

Participant 8: Nee, want als je hier klikt, even kijken. Ah kijk, hier gaat dat ook mis, zie je.

Han Slob: Dus dit is ook de ongecorrigeerde.

Participant 8: Het lijkt soms zo'n klein verschil, maar het kan echt uitmaken tussen voldoende en onvoldoende.

Han Slob: Dit is zo vooral misleidend. Nu we het toch over die groepen hebben. Wat ik al eerder met mensen besproken heb, en ik weet niet wat jij daar van vindt, is dat bij sommige toetsmomenten, was er wat onduidelijkheid over of leerlingen die vooruit of achteruit getoetst werden, waar die onder zouden moeten vallen in het overzicht. Of die meegenomen moeten worden in de groep waarin ze zitten of op het niveau waarop zeg getoetst worden?

Participant 8: Nee, in de groep waarin ze zitten. Je mag doortoetsen, maar die mag je niet gebruiken in een andere groep. Tenzij je zegt dat die leerling een groep over gaat slaan. Daarbij moet je kijken wat de ontwikkeling is. Het lastige is wel, en ik weet niet hoe dat in ParnasSys is, maar in CITO wordt het wel goed aangegeven. Wat ik hier ook nog heel prettig zou vinden, ook omdat alles inspectiegericht is, het gekke is dat bij de eindtoets in groep acht voor de gewichten de hele school berekend wordt. Ze willen weten hoeveel gewichtleerlingen heb je op school, aan de hand daarvan zakt of stijgt de eindtoetsnorm. Hier staat nu 8 leerlingen zonder gewichtleerlingen, maar er zitten niet meer 8 leerlingen op die school maar 80 leerlingen. Wat hier interessant zou zijn het aantal gewichtleerlingen van de hele school.

Han Slob: Bij de beoordeling van de CITO eindtoets kijkt de inspectie naar de gewichtsverdeling over de school en hier staat de gewichtsverdeling van de groep.

Participant 8: Precies.

Han Slob: Eigenlijk is het wel vreemd dat de inspectie dat doet.

Participant 8: Eigenlijk wel. Maar het is voor ons, met onze kleine scholen, wel prettig. Want daar kan zomaar een jaar zonder gewichtleerlingen tussen zitten. Maar andere kant zegt dit iets over je populatie.

Han Slob: Ik ga er van uit dat als daar dan de gewichtleerlingen van de hele school staan dat het wel uitleg vereist dat het afwijkt van de rest van de toetsen in Ultimview.

Participant 8: Ja, je houdt die leerlinggewichten maar alleen in de eindtoets wordt het meegenomen.

Han Slob: Maar bij de eindtoets zou het duidelijker weergegeven worden.

Participant 8: Nou zie je het wel snel, omdat het gewoon in de details staan. Als een directeur dat ziet weet hij direct of het over een groep gaat of over zijn school. Hij weet natuurlijk precies hoeveel leerlingen hij op een school heeft.

Han Slob: Vindt je dat je op dit moment heel duidelijk kunt zien welke toets je aan het bekijken bent?

Participant 8: Nee, niet heel duidelijk. Maar ik zie het wel, 8 M CITO Eindtoets van de Gaering. Maar het is niet zo duidelijk dat dat het kopje is hiervan.

Han Slob: Wat vind je van de rest van de leesbaarheid, de grootte van de letters en dergelijke.

Participant 8: Ik vindt het wel goed. Ik kan me voorstellen dat als je ouder wordt dat het lastiger wordt, maar daar heb ik nog niet zo veel last van. Hier vindt ik het trouwens wel heel handig dat je ze in en uit kunt klappen, van de tussentoetsen, want die heb je niet altijd nodig.

Han Slob: Eigenlijk zou het handig zijn als er een apart overzicht is van de eindtoetsen?

Participant 8: Ja, dat hem er bij kan pakken op de inspectiekaart maar dat je voor de eindtoetsen nog een aparte mogelijkheid hebt omdat die vreselijk zwaar wegen voor de inspectie.

Han Slob: Er worden van die rode rondjes weergegeven.

Participant 8: Ik heb echt geen idee. Oh kijk, dat is echt super handig. Dat je dan gelijk weet waar het mis dreigt te gaan. Kijk, en dat is ook mooi. Hier staat het er ook bij met dat zwarte hokje.

Han Slob: Zijn verder alle dingen die er

staan aan afkortingen en termen, zijn die bekend vanuit jouw achtergrond?

Participant 8: Ja, die zijn voor mij heel erg bekend. Hier (schookeuze filterknop, [red]) kun je apart nog voor de school kiezen denk ik? Ja en bij trendanalyse, ik weet niet wat er nog meer mogelijk was hier. Het is ook moeilijk leesbaar. Moeilijk te interpreteren.

Han Slob: Wat zou je binnen die trendanalyse belangrijk vinden om te zien? Wat voor inzichten zou je daar vinden?

Participant 8: Wat voor mij heel erg belangrijk is, is om de vaardigheidsgroei te zien. Het is heel erg belangrijk om de ontwikkeling te zien. Kinderen ontwikkelen zich vanuit zichzelf ook al, dus als er dan geen groei is is dat zeer alarmerend, laat staan achteruit gaat. Ik neem tenminste aan dat dit de vaardigheidsscore is.

Han Slob: Is schaalscore een bekend begrip?

Participant 8: Nee, voor mij niet. Maar misschien bij de scholen wel. En wat ook mooi is dat je kan filteren hier op school, toetsserie, eind- of midden.

Han Slob: Maar de vaardigheidsscore zou je dan ook per toets willen bekijken?

Participant 8: Ja dat zou ik wel willen ja. Of als je er op klikt.

Han Slob: Je zegt zelf dat je graag de ontwikkeling van de vaardigheidsscore over de jaren over de groepen willen zien. Want volgens mij staat dat er nu wel, maar dan moeilijk te lezen.

Participant 8: Oh, wat is dit. Ah dat is begrijpend lezen, die wordt maar één keer per jaar afgenomen. Oh dit is het probleem. En jij klikte dan op een jaartal om te kijken of het binnen de normen was.

Han Slob: Zou het handig zijn als die normen er vast in staan?

Participant 8: Nee, ik vind dit wel plezierig. Dat maakt het overzichtelijker. Je kunt alleen niet de jaren vergelijken met de norm erbij, die mogelijkheid heb je nog niet.

Han Slob: Dat zou wel handig zijn?

Participant 8: En dit is wel heel lastig leesbaar, die oranje lijn op oranje. En ook omdat hij heel dun is. Die normen kunnen jullie niets aan doen. 2011/2012 zou er ook in moeten staan. Klopt dit wel? Is het niet een jaar verschoven? Want die oude gegevens staan er wel allemaal in. Hoe kan ik nu synchroniseren met het LOVS?

Han Slob: Dat weet ik helaas niet. Wat ik wel weet is dat je een vraag kunt stellen aan Topicus. Ben je bekend met dat vraagsysteem dat bij Ultimview hoort.

Participant 8: Nou, wel van ParnasSys. Oh, wacht eens. Dat heb ik de vorige keer ook gebruikt. Hier met die boei.

Han Slob: Ik weet niet of dat de plek is om die vraag te stellen. Maar je kunt het altijd inschieten en vragen of zij kunnen zien waarom je zo veel gegevens mist.

Participant 8: Maar ik mis ook de gegevens van nu. Kijk, ik kan 2012/2013 ook nog niet aanklikken. Dus die analyses gebruik ik nog niet omdat het niet bovenschools kan, het is nog steeds op schoolniveau. Dat vind ik wel minder. Ik kan me voorstellen dat je zo'n grafiek ook kunt maken bovenschools.

Han Slob: Want dat zou handig zijn om verantwoording af te leggen?

Participant 8: Ja, naar de Raad van Toezicht bijvoorbeeld. Maar bijvoorbeeld ook voor onze scholing. We weten dat we met

Begrijpend Lezen slecht scoren, dan kunnen we daar nu onze scholing op aanpassen. Leerkrachten willen we dan ook stimuleren om daar aan mee te doen.

Han Slob: Ik zie dat jullie ook toegang hebben tot het dashboard leerlingenaantal, gebruik je dat wel eens?

Participant 8: Nou heel af en toe om iets op te zoeken. Het staat hier per school maar klopt dat wel? Nee, dit is veel te veel. Dit is wel mooi op bovenschools niveau zie ik. Ik zoek het wel eens op, ik heb soms wel even iets nodig.

Han Slob: Dat haal je wel hieruit?

Participant 8: Ik heb ParnasSys wel eens gebruikt. Maar het kan ook hier.

Han Slob: Vindt je dit ook overzichtelijker?

Participant 8: Ik vind dit wel overzichtelijker ja. Hier staat leerlingen per leeftijdsgroep per gewicht. Als ik alleen wil weten hoeveel 0.3 leerlingen wij hebben, hoe doe ik dat dan. Dus niet per leeftijd.

Han Slob: Ik geloof dat ik weet hoe het moet, maar dan moet ik even kijken.

Participant 8: Oh kijk, we hebben volgens dit overzicht mensen jonger dan 4 jaar.

Han Slob: Zijn dat kinderen die even komen kijken?

Participant 8: Oh daar hebben we inderdaad beleid voor gemaakt. Maar hoe wordt dit opgeteld dan?

Han Slob: Wat het idee zou moeten zijn is dat je in een bepaald in het diagram op 0.3 klikt dat dan de rest van de diagrammen zich aanpassen naar de 0.3-gewichts-selectie. Maar dat gebeurt nu niets.

Participant 8: Wat het handigste zou zijn, je ziet hier bijvoorbeeld de leerlingen per gewicht, als je dan nog kan klikken op bepaalde leeftijdsgroepen daarbinnen. Je begint natuurlijk met je gewicht.

Han Slob: Dat is wel hoe het zou moeten werken, maar dat werkt blijkbaar niet.

Participant 8: Ik weet niet wat dit (broodkrumels, [red]) bekend, dan heb ik iets geselecteerd denk ik. Hier staan bijvoorbeeld wel de gegevens van 2012/2013 in, zie je dat? Onze administratie zal dit misschien wel meer gebruiken. En deze gebruik ik niet, want die is op schoolniveau. Ik gebruik het wel eens als ik een diepteanalyse moet maken, dan zou ik 'm kunnen gebruiken. De eerste signalering haal ik uit het bovenschoolse dashboard.

Han Slob: In de voorbereiding naar zo'n kwaliteitsgesprek als een bepaalde toets niet volledig binnen de gewenste normen vallen, als een score onvoldoende is, zou het dan handig zijn om vanuit hier de leerlingen te kunnen bekijken die onder een bepaald toetsresultaat hangen of is dat te gedetailleerd?

Participant 8: Nee dat doe ik niet. Je werkt op een sfeer van vertrouwen. Het zou kunnen dat als je bijvoorbeeld een rugzakleerling hebt dat het interessant is. Het enige dat ik echt nodig heb zijn complete gegevens. Ik merk dat ik het nu niet gebruik omdat ik gewoon heel veel mis. Je kunt hier niet mee naar de RvT, want dan zegt die ook dat ze daarmee nog niets weten. Voorgaande jaren staan er wel in. Voorgaande jaren missen er dingen, maar hoe langer geleden hoe minder interessant.

Han Slob: Maar doordat er veel mist van dit jaar kan je het eigenlijk niet gebruiken?

Participant 8: Ja inderdaad. Want zoals je hier ziet, 2011/2012 is eigenlijk gewoon compleet. Ik kan me voorstellen, je hebt twee toetsmomenten per jaar.

Misschien wacht hij op dat ene toetsmoment om een gemiddelde uit te gaan rekenen, dat zou kunnen. Maar zet er dan in ieder geval de waarde er in van januari, en pas dat aan als de juni gegevens komen.

Han Slob: Je denkt dat dit een gemiddelde is?

Participant 8: Ja. Want van Begrijpend Lezen is er maar één toets per jaar net als van de CITO eindtoets, en die staan er beide wel in. Alle andere toetsen hebben twee momenten per jaar. Kijk, nu is de eindtoets gemaakt. Maar als je volgend jaar begint kan ik me voorstellen dat het vakje dan grijs is. Maar nu, rekenen en wiskunde is al gemaakt in januari, maar die is nog steeds grijs.

Han Slob: Maar bij De Vuurvlinder staat al wel een score.

Participant 8: Ja inderdaad. Maar ik weet dan niet zo goed of als ik nu klik of het nu twee toetsen zijn. Nee eind, hij pakt alleen de laatste dus geen gemiddelde. Dan klopt het wel dat deze grijs is, dat kan ook niet anders.

Han Slob: Het kan ook dat ze nog net niet gemaakt zijn. Maar er zijn ook middentoetsen nog grijs. Want die zouden in principe allemaal gemaakt moeten zijn?

Participant 8: Kijk, dit zijn allemaal eindtoetsen. Dat zie ik nu pas. Dus dat klopt wel. De eind wordt allemaal in juni gemaakt, dus het klopt wel dat het in juni gemaakt moet worden. Maar ik mis dus de middentoetsen. Ik zie nu pas die e/m staan daar. Dit klopt wel alleen ik mis de middentoets. Hoe kan ik die nu zien. Toetsserie. Zie je dat?

Han Slob: Ja, maar toetsmoment is niet te kiezen.

Participant 8: Ja, daar zou je ook een keuze tussen willen maken. Maar Begrijpend Lezen staat er wel midden in. Maar misschien komt dat doordat dit die inspectiekaart is. Want dit zijn wel precies de toetsen die de inspectie meet. Maar als er alleen de middentoetsen zijn pakt de inspectie die. Dat is op zich niet erg. Het lastige nu ook is dat je ook geen groepen kunt kiezen. Hier staat DMT groep 3 en 4. Maar als ik nu wil weten hoe het met lezen in groep 5 is kan ik die nu niet kiezen.

Han Slob: Zou het daarin prettig zijn als alle keuzeopties beschikbaar zijn en als ze niet in het systeem staat dat er dan aangegeven wordt dat die gegevens er niet zijn.

Participant 8: Inderdaad, dan is het in ieder geval duidelijk waar dit vandaan komt. En als je mensen laat kiezen welke gegevens ze willen hebben ondervang je alles, dan heb je ook die inspectiekaart beschikbaar. Dan kunnen mensen die zelf ook kiezen. Is het ook zo dat je bij Ultimview er na verloop van tijd uitgegooid wordt?

Han Slob: Ja, maar volgens mij pas na 20 minuten.

Participant 8: Volgens mij kan ik hier wel kiezen voor één jaar.

Han Slob: Als je zo'n inspectiekaart maakt, is het dan handig als je die in pdf krijgt, of in excell of als plaatje?

Participant 8: Persoonlijk zou ik dan willen kiezen. Zelf vind ik excell prettig want dan kun je nog dingen aanvullen of er een berekening oplaten. Maar een pdf kun je snel even opsturen naar bijvoorbeeld de Raad van Toezicht.

Han Slob: Maar zou het dan handig zijn als je precies de juiste toetsen zou selecteren die in die inspectiekaart vallen en dan gewoon een export optie maken?

Participant 8: Ja, zoals dit (dashboard leerlingenaantal, [red]). Dan ondervang je alles. Hier kun je schooljaren en leerjaren doorzoeken. Ik zou hier dan een vinkstelsysteem opnemen. Het zou wel heel mooi zijn als je alle groepen

hier neer zet, zodat je ook kunt kiezen welke je doet zodat je niet of/of hebt. Dit (scherm in ParnasSys, [red]) is wel heel mooi. Wat ik hier ook prettig aan vond is dat ik ook gelijk kan kiezen of ik per bestuur of per school, wil je per jaar per school, dat is ook heel mooi. Maar dit is wel een bestuursoverzicht, dus met het gemiddelde van alle scholen. Leestechiek heeft verder niemand, maar spelling wel. Dan kan ik gelijk zien dat er overal goed gespeld wordt. Alleen jammer dat de inspectie dat niet meeneemt.

Han Slob: Hoe vind je verder de combinatie hoe Ultimview nu in ParnasSys is ingebouwd. Hoe zou jij dat idealiter zien.

Participant 8: Het mooiste is als het gewoon in een tabje opent omdat je nu al ziet hoe vaak ik al heen en weer spring. Ik zou het niet in hetzelfde venster laten openen. Persoonlijk vind ik het heel fijn werken met tabjes. En wat ik zeg, ik zou heel graag gewoon in kunnen loggen en niet vanuit ParnasSys maar gewoon via www.ultimview.nl in één keer.

Han Slob: Dus dat, of dat het als een volledig tabje laat functioneren binnen ParnasSys.

Participant 8: Maar dan kun je niet meer inloggen.

Han Slob: Maar dan zou je al automatisch ingelogd zijn.

Participant 8: Ja, dat kan. Maar dan wordt het misschien wel wat omslachtig. En dan gaat ParnasSys misschien ook wel trager. Hier kan dus een groep bij, maar dat hadden we la gezegt. En toetsmoment, midden of eind.

Han Slob: Dus gewoon meer filters.

Participant 8: En wat ik eigenlijk heel mooi vind, en dat heb ik ook met Ralf overlegt, maar dat is misschien nog wel wat ver weg, uiteindelijk zou ik wel gegevens willen kunnen combineren. Bijvoorbeeld leerlingenaantallen en onderwijskwaliteit. Ik wil bijvoorbeeld kunnen kijken of er een relatie is dat alle kleine scholen per definitie een lagere onderwijskwaliteit hebben bijvoorbeeld. Ik kan me voorstellen dat je een relatie legt met personeel, jullie hebben ook iets met personeel toch? Ik kan me voorstellen dat je dan ook wil kijken of je veel problemen hebt met personeel of met financiën. Heeft dat een relatie met je onderwijskwaliteit.

Han Slob: Dan zou je dingen willen combineren. Dan zou een excell uitdraai met in een kolom alle scholen, het leerlingenaantallen, de toetscores.

Participant 8: Ja of zo'n mooie analyse. Dat je aan de ene kant een grafiek hebt met de financiële situatie en in dezelfde grafiek de onderwijskwaliteit. Maar dat is wel heel ver weg. Eerst moet de basis goed zijn.

Han Slob: Ik denk wel dat dat het ideaaldoel is. Dat je gewoon kunt zeggen wat je op de x-as en op de y-as wilt. Participant 8: Of dat je het over elkaar heen kunt leggen en kunt vergelijken. Maar je moet wel gewoon eerst zorgen dat je de basis goed hebt. Hier heb ik bijvoorbeeld ook geen betekenis bij. Ik weet nu dat die boei help is, maar wat is dit?

Han Slob: Dat is uitloggen, als je daar op klikt..

Participant 8: En wat is dit? Is dit mailen? Kun je hier een bestand mailen? Ik kan het wel gewoon doen hoor... oh dit is berichten.

Participant 8: Zo zie je nog eens wat nieuws in die gesprekken.

Han Slob: Ja inderdaad. Ik probeer

zo veel mogelijk gesprekken te doen en eigenlijk levert ieder gesprek wel weer wat nieuws op. Een grote gemene deler is ook wel fijn, maar afwijkingen zijn ook fijn. Het is wel interessant om te zien dat jullie als onderwijsbureau vanuit een andere bedrijfsfilosofie werken dan andere onderwijsbureaus. Die proberen zich nog veel meer te bemoeien met de resultaten per school. Zoals jij zegt, ik vertrouw mijn directeur dat het goed gaat en als er echt iets aan de hand is kom ik wel in beeld.

Participant 8: Wij hebben een grote autonomie van scholen inderdaad.

Han Slob: Andere bureaus zitten er veel meer bovenop. Die voelen zich meer eindverantwoordelijk voor de resultaten van leerlingen.

Participant 8: Bij ons hebben de directeuren een veel grotere autonomie, dat klopt. In positieve zin zou ik graag meer willen sturen, dat je meer van elkaar leert. Maar je moet ook wat te wensen over houden.

Han Slob: Wat ik wel merk is dat iedereen die gemene deler probeert te zoeken binnen die scholen en zo die kennisoverdracht probeert te bevorderen. Dus de succesverhalen boven water halen zodat iedereen daar van kan leren.

Participant 8: Wij zijn nog wat meer reactief bezig terwijl je eigenlijk meer preventief bezig wilt zijn. Maar dan moet je eerst je signalering goed hebben.

Han Slob: Maar dit programma is dan een middel om dat te doen. Ik neem aan dat dat vroeger veel moeilijker was, dat je veel meer achter de feiten aan liep.

Participant 8: Ja, dan zat je zelf excelbestandjes te maken. De eerste weken dat ik hier was heb ik een heel document gemaakt met de tussen- en eindopbrengsten per school. Kijk, dit is één van onze beste scholen. Die hebben drie jaar op rij boven de bovengrens gescoort. Dat zie je, een van onze beste scholen. Dat zou ik wat mij betreft in een overzicht willen zien, alle eindtoetsen van de afgelopen drie jaar in een overzicht.

Han Slob: Ik had net een goede vraag bedacht, maar nu ben ik 'm kwijt. Ik weet 'm weer, hebben jullie als stichting ook je eigen norm, los van de inspectienorm. Of is de inspectienorm de enige leidende norm.

Participant 8: We hebben de scholen gevraagd een eigen norm te stellen. Dat kan nog niet in dit systeem, dat kon wel in het EWS. We hebben als stichting gezegd we willen minimaal aan de ondergrens van de inspectie zitten maar we willen dat elke school een eigen doel stelt op basis van hun verwachtte resultaten.

Han Slob: Waarbij, en dat is misschien mijn vooroordeel, ik denk dat een kleinere school eerder tevreden zal zijn als ze het inspectieniveau halen en grotere scholen er meer naar streven echt daarboven te zitten.

Participant 8: Het lastige van een kleine school is inderdaad dat ze vreselijk afhankelijk zijn van soms één, twee of drie leerlingen en dat kan zowel positief als negatief werken. Soms zit er een hoogvlieger bij. Met data werken op kleine scholen is gewoon niet heel betrouwbaar, dat weten we. Je hebt eigenlijk net te weinig data.

Han Slob: Het is niet echt een geschikte school voor statistische analyses. Daar is het meer maatwerk en afhankelijk van de leerlingen die binnenkomen.

Participant 8: Wat dat betreft ga je meer op schoolniveau kijken. De grote

scholen, zoals de Vuurvlinder, die gaan dan ook gelijk veel beter scoren zoals je ziet. Maar die heeft dan ook 500 leerlingen.

Han Slob: Is het dan ook zo dat ze op kleine scholen vaak in combinatieklassen zitten?

Participant 8: Ja, inderdaad. Vaak wel met drie groepen tegelijk. Dat is voor de leerkracht ook vreselijk moeilijk, didactisch gezien.

Han Slob: Dat zie je ook wel weer terug in de resultaten denk ik.

Participant 8: Absoluut. Vaak is het verwachtingsniveau van ouders ook veel lager in een dorp.

Han Slob: Als je de school maar afmaakt, zeg maar.

Participant 8: Jazeker. Maar ook in een aantal wijken van onze stad Sneek stellen ouders helemaal geen hoog verwachtingen aan de leerlingen.

Han Slob: Ja inderdaad. Eergisteren was ik bij een onderwijsbureau en die zeiden dat ze hoge eisen stelden aan de scholen omdat ze van mening zijn dat als je hoge eisen stelde datje dan vanzelf ook hogere resultaten krijgt. Ze spreken hoge verwachtingen uit.

Participant 8: Je moet oprecht hoge verwachtingen hebben. Dat schijnt echt te helpen. En het lastige is dat de inspectie dat ook wel doet, maar niet heel hoog. Dat helpt toch wel, als je er eisen aan stelt maar ook dat je consequent bent: als je het niet haalt, dan...

Han Slob: Stel nou die schoolambitiveniveaus die ze zelf kunnen stellen. Zou het handig zijn als je die in het systeem ook zou kunnen zien.

Participant 8: Ja precies. In het EWS kreeg je dan een smiley. Nou zou ik niet een dashboard vol smileys willen, afschuwelijk zeg. Maar ik kan me voorstellen dat je een teken ergens in kunt bouwen.

Han Slob: Een idee was dat in het metertje van de vaardigheidsscore een peiltje aangeeft met waar je zelf wilt zitten.

Participant 8: Dat is wel een mooie inderdaad. En ook dit. Je hebt hier van 1 tot 5, maar eigenlijk wil ik ook de keuze om van A tot E te werken. Sommige scholen werken ook met 1 tot 5, maar dat heeft ook wel de toekomst. Dat is onhandig, omdat je dan een andere taal spreekt, omdat de normen en grenzen anders zijn.

Han Slob: A tot en met E is ook niet één op één 1 tot en met 5?

Participant 8: Weet je hoe het zit? Het is een bell-curve. Waarbij E (10%), D (15%), en C (25%) onder het gemiddelde vallen en A en B elk 25% erboven zijn. En bij 1 tot 5 is het gewoon in 5 plakken verdeelt van elk 20%

Han Slob: Dus de rechterkant van C is dus eigenlijk een 2,5.

Participant 8: Maar wat je nu vaak hebt is dat mensen denken dat C het gemiddelde is, maar eigenlijk is het onder gemiddeld.

Han Slob: Ik geloof niet dat ik nog heel veel vragen heb. Tot slot heb ik nog één vraag. Wat zou nou de hoogste prioriteit moeten krijgen om als eerste toe te voegen om te veranderen?

Participant 8: Compleetheid, maar dit is nog compleet schijnt. Dan zou ik zeggen het kiezen van m-toetsen.

Han Slob: Wat bedoel je?

Participant 8: Nou, dat je in dit scherm (onderwijskwaliteit bovenschools, [red]) kunt kiezen tussen midden- en

eindtoetsen. Want misschien zegt jouw collega wel: ja, die data is compleet, die eindtoetsen zijn er gewoon nog niet. Dan wil ik gewoon kiezen voor m-toetsen. Ik wil met een compleet gekleurd vel naar de Raad van Toezicht. Dat klinkt heel kinderachtig, maar je moet weten wat de stand van zaken is. Hoe gaat het straks verder? Jij gaat alles bundelen en dan ga je het onderzoeken en de gegevens verwerken.

Han Slob: Dat is ook eigenlijk het idee. Dat ik op basis van al die interviews samen een analyse kan maken, een advies kan uitbrengen wat de goede en slechte kanten van de applicatie zijn, waar verbeterpunten liggen, hoe ik denk dat die beter kunnen en hoe dingen daarbinnen prioriteit zouden moeten krijgen naar mijn mening. En over een dikke maand geef ik dat aan Topicus mee. Van daaruit gaan zij hun eigen ontwikkeltraject daarop verder inrichten. Want ik weet wel dat ze mijn onderzoek een vervolg willen geven, want deze analyse wilden ze al langer doen, ook voor ik daar aanklopte, maar hoe ze dat concreet in gaan vullen en op wat voor termijn dat alles plaats gaat vinden weet ik niet.

Participant 8: Want is het dan ook zo dat jij mij even op de hoogte gaat brengen van de stand van zaken hoe het er nu voor staat, of gaat Topicus dat doen?

Han Slob: Wat zou jij dan willen weten?

Participant 8: Ik zou benieuwd zijn of er nog wat gedaan wordt met jouw onderzoek en jouw bevindingen?

Han Slob: Daar heb ik het ook al met andere scholen over gehad, zij zijn ook geïnteresseerd naar wat er uit mijn onderzoek gaat komen. Niet alleen in de resultaten maar ook de actie die daar uit gaat volgen. Ik heb met hen afgesproken dat ik een samenvatting van mijn onderzoek op ga sturen en ik wil proberen Topicus te bewegen een reactie te geven daarop in die zin dat ze aangeven wat ze van plan zijn er mee te gaan doen, zodat scholen er ook beter zicht op hebben.

Participant 8: Is er een reële kans dat er niets gaat gebeuren?

Han Slob: Er gaat sowieso iets gebeuren. Ze willen graag een commercialisatieslag maken. Nu is het nog relatief klein, jullie zijn één van de eerste scholen die vanuit ParnasSys ook de onderwijskant gebruiken. De personele en financiële kant wordt ook maar door een paar grote stichtingen in het land gebruikt. Ze willen nu gewoon heel erg graag groeien.

Participant 8: Dus dan moet je ook automatisch verbeteren.

Han Slob: Dat klopt, en volgens mij wordt er ook gedacht over een bescheiden of groot herontwerp in termen van vormgeving en functionaliteit. Ik zal in ieder geval vragen om een reactie te geven naar de mensen die ik gesproken heb met de plannen, ik merk sterk dat die behoefte er is. Participant 8: Ja, precies. En Ralf Schimmel is daarin een belangrijke persoon?

Han Slob: Ja dat klopt. Hij is wat ze bij Topicus noemen 'product owner', dus daar kun je altijd met je vragen terecht. Maar als je gegevens mist van een toets kun je die altijd via die boei inschieten.

Participant 8: Met kleine dingen ga ik hem inderdaad niet benaderen.

Han Slob: Ja, maar als je al lange tijd gegevens van een leestoets mist die er wel in zouden moeten staan volgens jou dan kun je die altijd inschieten. Als ze dat vervelend

vinden dan trekken ze vanzelf aan de bel. Het idee van dat boeitje is dat iedereen te allen tijde daar op kan klikken en daar uitkomt.

Participant 8: Ik heb nog één opmerking. Ik vind het heel waardevol dat jij zo in het veld gaat praten in het kader van je onderzoek. Ik denk dat het voor Ultimview heel waardevol kan zijn om dat eens een follow-up te geven. Je kunt natuurlijk lid worden van Delphi, de ledenvereniging van ParnasSys, maar die weten niet van Ultimview. Als je daar lid van wordt betaal je nog weer eens per leerling, het is gigantisch duur. We zijn al klant. Maar ik denk dat je daarin mekaar kunt helpen. Wij maken hun product beter en zij kunnen ons beter bedienen. In die zin zou ik het heel prettig vinden, als je zonder lid te worden van een vereniging waar je €1per leerling betaald, op deze manier toch wat in de ontwikkeling kunt doen.

Han Slob: Je zou wel vaker erover willen praten, zowel met Topicus maar eventueel ook andere scholen?

Participant 8: Die andere scholen hoeft ook niet perse, maar je zou bijvoorbeeld een regionale bijeenkomst kunnen doen in de provincie Friesland. Maar dat je af en toe eens bij de gebruikers te rade gaat wat er ontbreekt. Net als wat jij nu doet, maar dan nog eens. En dat hoeft echt niet jaarlijkst. Maar ik denk dat dat een win-win situatie is.

Han Slob: Dat ga ik ze ook meegeven. Dat is één van de dingen die ik nu al merk, dat het heel erg helpt om gewoon vaker met mensen te praten.

Participant 8: Dat kost wel heel veel tijd natuurlijk.

Han Slob: Nou, dat valt nog wel mee. Ik doe het nu in mijn eentje als student en ik ben nu een paar weken een paar dagen per week bezig. Maar als je het niet te vaak wilt doen kost het je één dag in twee weken met één persoon. Maar dat is dus één van de dingen die ik ze mee wil geven om vaker met klanten te praten. Dus zodra ze iets willen veranderen om daar de eindgebruiker in te betrekken.

Participant 8: Nou, hartstikke mooi.

Han Slob: Wel, in ieder geval van harte bedankt voor al uw behulpzaamheid.

Notulen Usability interview

6 juni 2013

Locatie: Stichting Carmel, Hengelo

Personen: Participant 9

Han Slob: Misschien zal ik eerst kort uitleggen wat voor mij het doel is van dit gesprek. Ik ben momenteel bezig met mijn afstuderen bij Topicus I&I op de gebruiksvriendelijkheid van Ultimview. Dat is voor mij onderdeel van mijn bachelor Industrieel Ontwerpen aan de Universiteit Twente. Vandaar ook dat ik hier in de buurt woon. Als onderdeel van dat afstudeertraject ben ik bij een aantal klanten van I&I op bezoek om te praten over Ultimview: wat goed gaat, wat beter kan en om een beeld te vormen hoe er in de praktijk omgegaan wordt met het product dat zij gemaakt hebben. Daar zou ik het komende uur over willen praten. Daarbij heb ik zelf de voorkeur voor een niet al te strikt script, en wel zien waar we over te spreken komen. Misschien zou je om te beginnen iets kunnen vertellen over Stichting Carmel, de scholen en wat je zelf binnen die organisatie doet?

Participant 9: Stichting Carmel college is een stichting waar in totaal 14 VO scholen in heel Nederland onder vallen. We zitten door heel Nederland verspreid. Die 14 instellingen kennen weer een aantal schoollocaties. Dat loopt uiteen van 1 tot 9 schoollocaties. In totaal hebben we 52 locaties in den lande. Vanuit hier in Hengelo, het bestuursbureau, zijn een aantal centrale diensten gehuisvest. Hier zit voor de hele stichting de financiële administratie, de salarisadministratie, advies en support, mensen die de school op P&O gebied met raad en daad ter zijde staan en planning & control afdelingen, die de scholen ondersteunen op financieel gebied en het MT en het CVB is hier gehuisvest.

Han Slob: Dus eigenlijk al het bovenschoolse zit hier in Hengelo gevestigd en elk scholencluster heeft zijn eigen managementteam.

Participant 9: Elke school heeft zijn eigen rector of schoolleider, elke locatie kent haar eigen locatiedirecteur en op elke locatie heb je dan weer teamleiders. Zo zit de hiërarchie een beetje in elkaar.

Han Slob: Ja, mijn vader werkt in het onderwijs dus dit soort zaken zijn voor mij niet onbekend. Mag ik vragen wat je zelf doet?

Participant 9: Ikzelf ben werkzaam bij de afdeling planning en control. Ik ben dus adviseur van scholen op het gebied van financiën en formatie. Een onderwijsinstelling draait voor 80% op mankracht, het is echt een urenfabriek wat dat betreft. Dus het belangrijkste onderdeel in de exploitatie is de personeelslasten. Daarmee bedoelen wij de formatie. Dus met hoeveel FTE's ga jij een school runnen. Dat is continue het spannendste onderdeel binnen een school gegeven de hoeveelheid geld die je krijgt op basis van je leerlingen. Je zit met het verschil in schooljaren en kalenderjaren. Je wordt bekostigd op basis van een kalenderjaar terwijl je een school draait op basis van een schooljaar.

Han Slob: Sommige jaren is je instroom wat lager dan je uitstroom en soms is het andersom.

Participant 9: Ook in je financiering is het belangrijk daar

mee om te gaan. Je wordt gefinancierd op basis van je oktobertelling zoals die het jaar daarvoor gold, dus je loopt altijd vijf maanden achter. Dus als jij bij de aankomende oktobertelling 200 leerlingen omhoog gaat, moet je daar ook een aantal docenten extra voor aannemen. Die worden dan wel betaald, maar de vergoeding daarvoor ontvang je later.

Han Slob: In deze werkzaamheden, hoe valt Ultimview daar binnen?

Participant 9: Het is denk ik twee jaar geleden dat we dat op gang hebben gezet. Er was de roep bij schoolleiders om eenduidige managementinformatie. Men gaf aan dat men toen op basis van de beschikbare mangementinformatie onvoldoende konden sturen. Zoals ze het zelf omschreven: "we sturen in de mist." Vervolgens zijn er mensen uit verschillende geledingen bij elkaar gaan zitten om te bedenken hoe er wel goed gestuurd kan worden. Daar is de managementtool Ultimview uit voortgekomen. Die is naar aanleiding daarvan gebouwd.

Han Slob: Oké, dat is weer nieuwe achtergrondinformatie voor mij. Dat soort zaken leer ik altijd op locatie.

Participant 9: Ik weet niet hoe lang Ultimview al bestaat, maar volgens mij is Ultimview gebouwd voor het Carmel en van daaruit uitgerold naar meerdere scholen.

Han Slob: Dat zou zeker kunnen kloppen, maar dat is mij gewoonweg nog nooit verteld. Ik wist wel dat Carmel één van de grootste klanten was.

Participant 9: Inderdaad. Maar we zijn bij Topicus uitgekomen omdat zij destijds ook ons leerling-administratiesysteem gebouwd hebben, SOM. Nadat uit die denktank gekomen is dat we een bepaalde tool nodig hadden zijn we om tafel gaan zitten met Topicus. In eerste instantie hadden wij daar nog een andere gedachte bij, we wilden niet alleen kunnen zien wat we nu gedaan hebben maar ook graag met die tool willen kijken in die toekomst. Dus een beetje prognose, scenario's doorrekenen. Maar eigenlijk hebben we gaandeweg het traject moeten vaststellen dat dat nog een stap te ver is en we eerst moeten zorgen dat we de basis op orde hebben. In de toekomst willen we nog iets meer kunnen doen met deze tool, maar voor nu is dit voldoende.

Han Slob: Dus het is een wens om in de toekomst nog die scenario's, de wat als, door te rekenen.

Participant 9: Wat we nu wel hebben gedaan met Ultimview, wat ons nu geboden is t.o.v. het verleden, dat er in één tool alles wat in de financiële administratie en alles wat in de salarisadministratie staat in één pakket aan elkaar gekoppeld is. Het is eigenlijk vooral om de relatieve leek vrij snel te ontsluiten.

Han Slob: Ik dacht, misschien kunnen we zo langzamerhand de applicatie erbij pakken.

Participant 9: Voor jouw beeld,... oh wacht, ik heb geen beeld. We hebben Ultimview, of Reportal zoals het eerst heette, specifiek voor de Carmel ontwikkeld. Eigenlijk hebben wij een vrij lange aanlooptijd gekend om te bepalen wat is nu eigenlijk ons eindproduct. Dat hebben we nog maar een week vrijgegeven. Wel hadden eerder al enkele medewerkers binnen Carmel die ermee werkten, maar eigenlijk is vanaf afgelopen week goedkeuring gegeven. Vanaf nu moet men het hiermee doen. Er werd voorheen de keuze gelaten of men de informatie zelf uit Raet of Exact ontsloot, of uit

Ultimview. Vanaf nu mag dat enkel nog uit Ultimview. Er is maar één waarheid, en dat is de Ultimview waarheid. Die discussie is in het verleden vaak genoeg gevoerd. De informatie die wij krijgen is niet juist etc. Het komt wel voor dat informatie niet zo wordt gepresenteerd als een schoolleider zou willen en dan wordt eerst naar andere oorzaken gewezen.

Han Slob: Aan wat voor soort voorbeelden zou ik dan moeten denken? Dat bepaalde posten anders verwacht werden dan Ultimview ze presenteert? Dus dat er andere dingen onder vallen dan men verwacht?

Participant 9: Wat Ultimview laat zien, en dat deed Exact ook wel, is één op één de boekhouding. Als daar iets fout in staat, dan ben je daar zelf aan de bron voor verantwoordelijk. Dus het is niet gezegd, en dat is een tweede stap binnen de Carmel, we hebben nu een tool, maar deze tool biedt nog niet de oplossing voor zoals wij dat hier noemen de Garbage-discussie. Op het moment dat jij rotzooi in het systeem stopt krijg jij daar aan de achterkant ook rotzooi uit.

Han Slob: Het maakt het niet mooier dan het is.

Participant 9: Nee inderdaad. Het is alleen een presentatietool Maar daar dat loopt eigenlijk parallel aan het traject Ultimview dat wij een accounting manual hebben opgesteld, een handboek soldaat voor de schoolleider, waarin beschreven is op detailniveau hoe ze met bepaalde posten om moeten gaan.

Han Slob: Dat betekend dat elke Carmelschool nu langzamerhand naar dezelfde uniforme structuur toe moet.

Participant 9: Ja, alles moet langzamerhand gelijk worden. Je zult allemaal dezelfde spelregels moeten hanteren.

Han Slob: Dat betekend ook dat elke boekhoudafdelingen flink aan de slag moeten.

Participant 9: Hier zitten we dus met een aantal afdelingen waar we wat bovenschoolse zaken doen, maar de eigenlijke invoer van de gegevens ligt eigenlijk voor het grootste deel op scholen. Daar zitten lokale administrateurs.

Han Slob: Is dat lastig? Was er veel weerstand en lag er veel verschil tussen de verschillende boekhoudingen?

Participant 9: Dat verschilt heel erg. Dat heeft ook te maken met de diversiteit van de instellingen, waarbij de ene een hele grote instelling is en de andere een hele kleine. Los van dat verschil heb je het verschil van het niveau op scholen van de mensen die daar werken. Elke school kent zijn eigen financieel portefeuillehouder. Dat is de financiële man van een school. Het niveauverschil tussen de ene en de andere is aardig groot. Daaraan moeten we dus een professionaliseringsslag gaan maken de komende tijd.

Han Slob: Iedereen kan wel gewoon boekhouden toch?

Participant 9: Zelfs daar zit verschil in. Uiteindelijk zijn degenen die factuurtjes inboeken vaak veredelde receptioniste is, die het inkloppen van facturen erbij doen.

Han Slob: Komt dat vaker voor op de kleine scholen?

Participant 9: Nou...

Han Slob: Zelfs dat verschilt?

Participant 9: Ja, ook dat is niet direct zo.

Han Slob: Ondervind je daarin binnen de organisatie ook veel weerstand?

Participant 9: Weerstand in welke zin,

in het gebruik van Ultimview?

Han Slob: In de veranderingen die mensen door moeten gaan?

Participant 9: Wat je wel ziet in elke grote organisatie die veranderingen door moet gaan die een centrale entiteit heeft, daar krijg je sentimenten als ‘zij in Hengelo’. Ik denk dat elke grote organisatie waar zaken centraal geregeld worden daar last van heeft.

Han Slob: Zij in Den Haag...

Participant 9: Ja precies. Dat geldt ook voor ons binnen de Carmel. Daar sluiten we ook onze ogen niet voor, dat weten we ook. We hebben wel met elkaar gezegd, dus wij hier in Hengelo en zij daar op de instellingen, we moeten nu zorgen dat we goede managementinformatie op tafel leggen. Daar zijn we met elkaar verantwoordelijk voor. Jullie op het bestuursbureau en wij op de scholen moeten dat doen. Dat besef is er dus wel. Wij loggen dus in via onze intranetomgeving, niet via www.ultimview.nl.

Han Slob: Dat is een keuze die jullie gemaakt hebben?

Participant 9: Ja klopt. Ikzelf ben ingehaakt ongeveer in de zomervakantie van afgelopen jaar. Toen zijn er een aantal mensen op het bestuursbureau aangehaakt omdat het project een beetje in het slop zat. Er was wel een product, maar het bleef wel hangen. We moesten zorgen dat Ultimview zo ging werken als het zou moeten werken. We hebben het eerste jaar, alle goede bedoelingen ten spijt, wat aangemodderd. Mijns inziens komt dat omdat we het onvoldoende als project hebben beschouwd, het schoot alle kanten op. Er zijn eerst een aantal mensen bij elkaar gaan zitten in een soort denktank, uit diverse geledingen van de organisatie, dus draagvlak was er en dat was goed. Vervolgens moet je ernaar toe dat je dat gaat formaliseren, maar het bleef een beetje een brainstorm. Het miste een projectleider en werken van mijlpaal naar mijlpaal. Zo log ik dus in. Maar daar zijn we dus afgelopen jaar bij aangehaakt. Voordien was dus al besloten dat het inloggen op deze wijze zou plaatsvinden. Je zult zien dat als ik zou uitloggen, dat ik ook zo kan inloggen. Dat hebben we niet voor scholen beschikbaar gemaakt. Of nou ja, beschikbaar gemaakt. Als ze lange tijd niet gewerkt hebben in de applicatie dan zijn ze uitgelogd. Als ze dan op inloggen klikken krijgen ze dit scherm. Zij weten niet hoe ze hier moeten inloggen. Ze hebben die gegevens niet. Ze hebben het e-mailadres wel, maar het wachtwoord niet. Dat was indertijd een aardig wachtwoord wat de scholen allemaal niet weten. Het is wel handig voor mij, als functioneel applicatiebeheerder, dat ik vanuit hier mee kan kijken wat mensen zien als ze in Ultimview kijken. Als een locatiedirecteur aangeeft iets niet te zien kan ik vanuit hier inloggen op zijn gegevens en zie ik dus wat hij ziet.

Han Slob: In die aanmoddertijd lag de schuld daarvoor bij Carmel of lag dat ook bij Topicus?

Participant 9: Het klinkt negatief, aanmodderen en schuld, maar zo is het niet. Iedereen had in die tijd de beste intenties en dat het er niet uit kwam lag bij beide partijen. Wat ik zelf de tekortkoming vind vanuit onze kant is het niet projectmatig werken, dus te weinig structuur. Dat zal Topicus ook wel herkennen. De veelgehoorde opmerking is ook: “Vandaag willen jullie zus, morgen willen jullie zo, zeg me nu eens wat je echt wilt en hou je daar aan.” In mijn beleving ligt dat er aan dat je vooraf een goed

programma van eisen op moet stellen. Dan vink je op een gegeven moment af wat er wel en niet is.

Han Slob: Wat is voor jou het voornaamste doel waarmee je Ultimview gebruikt? Wat voor soort inzichten probeer je daar op te doen?

Participant 9: Even zoeken. Dit is zo’n wachtwoord dat in het verleden is aangemaakt. Andere gebruikers kennen dit niet, maar het werkt voor iedereen. We hebben het er voor hen aangehangen. Waarvoor ik het gebruik? Ik gebruik het om financiële en personele rapportages te maken. Als voorbeeld, we zijn met ingang van 2103 overgestapt op kwartaalrapportages waar we voorheen met managementrapportages werkten. Managementrapportages gaven wij twee keer in een jaar uit. Wat er in stond was een stukje realisatie van de afgelopen maanden en een prognose voor de maanden die voor dat jaar nog resteerden. Nu werken we met kwartaalrapportages, op verzoek van de RvT. Kwartaalrapportages zijn op dit moment zo opgebouwd dat we voor een kwartaal gaan kijken hoe de realisatie is ten opzichte van de begroting. We kijken minder vooruit, maar vooral naar het kwartaal dat achter ons ligt.

Han Slob: Dus eerst keek je naar een lijn van het afgelopen half jaar en ging je die vervolgens extrapoleren naar de toekomst. En nu leg je die twee lijnen over elkaar heen en ga je de verschillen duiden.

Participant 9: Ik denk dat er op een moment vanuit de RvT gezegd zal worden, leuk die kwartaalrapportages maar we willen ook weer een stukje prognose voor de toekomst. Dan kom je eigenlijk terug op het oude verhaal voor Ultimview. Kwartaalrapportages werkt een beetje lastig. Kijk, mensen in de RvT zijn veelal mensen van buiten het onderwijs, uit het bedrijfsleven e.d. Allemaal slimme mensen, maar die zijn gewend om met kwartaalrapportages te werken vanuit het bedrijfsleven maar dat werkt in het onderwijs gewoon niet zo goed, want je zit met je schooljaren. Wat zegt mij nu een tweede kwartaalrapportage, die in juli is opgesteld, wat zegt mij dat? De meest spannende maand is augustus als het nieuwe schooljaar begint, de nieuwe leerlingen komen en dus de nieuwe formatie begint. Dat gaan we meemaken.

Han Slob: Waarschijnlijk gaat er nog wel een nieuwe vorm komen.

Participant 9: Dat is dus een cyclus die continue gespeeld blijft worden. Ik gebruik eigenlijk alle onderdelen die wij nu voorhanden hebben binnen Ultimview. Dat houdt dus in balansdashboard, exploitatiedashboard, personele dashboard en de rapportages die wij hebben op personeelsgebied en voor exploitatie. Daarnaast natuurlijk wat onderdelen vanuit functioneel applicatiebeheer. Dus ik maak een gebruikersnaam binnen Ultimview, eventueel nieuwe kostenplaatsen die aangemaakt moeten worden en dergelijke.

Han Slob: Mijn onderzoek is in principe applicatiebreed maar met een focus op de dashboards, dus misschien kunnen we even kijken naar het exploitatiedashboard bijvoorbeeld? Wat is jouw ervaring met het dashboard, laat ik daar mee beginnen.

Participant 9: Mijn ervaring is dat we het de afgelopen tijd hebben geprobeerd neer te zetten naar onze wensen. Hiermee kunnen we mee uit de voeten. Hier zit eerst aan de bovenkant een organisatieonderdeel en omdat

ik de hele organisatie kan zien heb ik natuurlijk een hele boom, maar de meeste gebruikers zitten op een locatie dus die zien slechts een onderdeel. Dan wordt het al heel hard kleiner en makkelijker daarin. Bovendien hebben we naast het stichting Carmel College ook nog een samenwerkingsverband waarvoor nog een aparte rekening bestaat.

Han Slob: Ik zie inderdaad dat jullie van stichting via school en locatie naar kostenplaatsen gaan. Maar daar staan ook dingen als het Carmel bridgetoernooi, dat dat al aparte plaatsen zijn.

Participant 9: Daar zijn dus ook dingen die inderdaad voor verbetering vatbaar zijn en waar we al stappen in gemaakt hebben. Dat accountingmanual, waar ik al eerder aan refereerde, is ook dat in gezet. Daar hebben we ook de scope in gelegd wat we allemaal al in onze administratie hebben. We hebben een goede grootboekadministratie, maar we zijn doorgeschoten in het aantal kostenplaatsen. Daarvoor hebben we nu ook een aantal richtlijnen opgesteld, wanneer iets een kostenplaats mag zijn.

Han Slob: Ik ben zelf niet zeer ervaren met boekhoudingen, maar wat ik heb meegekregen vanuit Ultimview is dat het de bedoeling is dat de kleinste kostenplaats een school is.

Participant 9: Je moet je altijd de vraag stellen wat, waar en waarvoor. Je moet je altijd afvragen wat de kosten zijn, dan heb ik het dus over de grootboekrekening, de waar vraag is dus waar zijn de kosten gemaakt, welke locatie, we zitten eigenlijk vaak met kostenplaatsen op het niveau van schoollocaties, niet op school als instelling maar op losse scholen. De waarvoorvraag gaat het om kostendragers en die hebben we hier nog niet eens in staan maar daar is Ultimview wel voor ontwikkeld. Die drie vragen moeten altijd gesteld worden bij de boekhouding op dat punt. Op welk niveau, wij hebben inderdaad een aantal spelregels opgesteld waarmee je kunt bepalen of iets een aparte kostenplaats is. Het moet om een aanzienlijk bedrag gaan, willen we het in een aparte kostenplaats hebben en het moet over meerdere grootboekrekeningen lopen.

Han Slob: En de organisatieselectie, zoals hij nu technische gerealiseerd is, is dat prettig om mee te werken?

Participant 9: Dit bedoel je? Ja, dit werkt op zich prima. Vanuit mijn beleving dan hè, er zullen altijd mensen roepen dat het niet handig is. Dat heeft ook te maken met wat vraag je op. Met een rapportje bijvoorbeeld. Ik ben van mening daar waar mensen zeggen dat iets niet werkt is het met name te maken met de mindset hoe hier mee om te gaan. Laat ik even naar de rapporten schakelen. Kijk naar dit voorbeeld. Stel dat ik voor elke locatie een exploitatierapport wil hebben. Dan zou je zeggen, ik vink dat zo (alles geselecteerd, [red]) aan en vraag m’n rapport op. Maar dan krijg ik een samengesteld rapport van negen scholen. Als ik er nu één uitvink, dan krijg ik de mogelijkheid ‘samengesteld rapport’ en daarmee krijg ik die acht scholen in één rapport. Als ik die niet aanvink dan krijg ik acht exploitatierapporten en kan ik daarna die missende nog even draaien. In de ideale situatie zou je één rapport krijgen met alle organisaties in tabbladen. Maar ik zie dat niet als een heel groot probleem, ik kan mij op deze manier prima redden. Ik heb voor elke locatie een rapportje, prima. Dat is even de handigheid die je moet zien.

Han Slob: Als ik er naar kijk is dat

selectievakje waar je uit ervaring moet leren hoe je daar mee om moet gaan.

Participant 9: En het is nu een beetje krom dat de snelste manier van opvragen is door één locatie uit te zetten en daarna die ene nog apart op te vragen. Het is niet een hele logische manier maar er valt mee te leven. Het lastige is ook dat wij op alle niveaus mensen rechten willen kunnen geven. Dus mensen alleen wel rechten kunnen geven op instellingsniveau maar ook op school- en stichtingsniveau. Dat maakt het al lastig in te richten.

Han Slob: Ik heb geen idee. Ik denk dat het mogelijk moet zijn. Als het lastig is, dan moet je er waarschijnlijk gewoon langer aan werken. De organisatieselectie is wel een cruciaal onderdeel in de rapportages. Je gaat in een aantal stappen naar het juiste rapport. Organisatie – onderwerp – datum. Dus elke stap daarvan moet kloppen. Participant 9: Wat ik zeg, ik kan hiermee uit de voeten. Het zou een puntje van verbetering zijn.

Han Slob: Ik heb 'm genoteerd. Zou je zeggen trouwens dat je meer de dashboards gebruikt of meer de rapportages? Participant 9: Het is een combinatie van. Je kijkt in eerste instantie in het dashboard om gekke verschillen te lokaliseren en vervolgens ga je daar op inzoomen. Anders gezegd, als ik op de school zou werken zou ik eerst een rapportje pakken en daar de grote verschillen pakken en dan in het dashboard daarop inzoomen, want daar kan ik inzoomen op grootboekrekening niveau en in de rapporten wordt er niet zo ver uitgesplitst. Als ik bijvoorbeeld hier een rapportje pak van een grote organisatie dan zie je dat deze zaken opmerkelijk zijn (vanwege een groot verschil begroting/realisatie, [red]) en dan ga ik daar iets verder op in. Dat ga ik in eerste instantie hier doen (rapportage, [red]). Dan zeg je vervolgens hier (rapportages, [red]) welke grootboekrekeningen ik wil zien en dan ga je op zoek waar dat nou door komt. En als ik dan die informatie heb dan ga ik binnen mijn dashboard op zoek hoe die verschillen komen. Is er een factuur geboekt die daar niet thuis hoort? Zijn daar jaarkosten geboekt die verdeelt hadden moeten worden? Dus eigenlijk een beetje ieder voor zich.

Han Slob: Dus eigenlijk heeft iedereen zijn manier om er mee om te gaan.

Participant 9: Dat vind ik het leuke aan Ultimview. Je kunt relatief eenvoudig switchen tussen de verschillende onderdelen. Van het ene dashboard naar het andere, van de dashboards naar de rapportages en weer terug. Het enige nadeel daarin, een punt van verbetering, is dat op het moment dat jij gegevens hebt geselecteerd dat die niet vast zouden blijven staan.

Han Slob: En hoe bedoel je dat?

Participant 9: Nou, kijk. Als ik nu het eerste kwartaal pak en ik ga naar het dashboard personeelslasten moet ik mijn periode opnieuw instellen. Gelukkig houd hij de organisatie wel vast, onafhankelijk van of ik nou naar het rapport ben gegaan of naar het dashboard.

Han Slob: Maar je zou graag bij filters willen zien dat die ook vast blijven staan.

Participant 9: Dat maakt dat je heel makkelijk kunt wisselen van het ene dashboard naar het andere. Als ik nou het personeelsdashboard zie, daar worden op neusniveau alle FTE'tjes of €'s getoond van mensen.

Han Slob: Daar zou je kunnen zien dat je realisatie van je personeel veel lager uitvalt dan begroot. En als je dat gezien hebt in je exploitatiedashboard dan ga je vervolgens in je personeelslasten dashboard op poppetjesniveau kijken of er mensen uitgestroom zijn, ziek zijn etc.

Participant 9: Ik wil bijvoorbeeld wat ik hier zie op de post loonkosten terugzien in het dashboard personeelslasten. Hoe is dat dan opgebouwd? Zit dat in de directie, zit dat in het OP of in het OOP. Is het dan het element dat er meer FTE's zijn ingezet, is het een prijsverschil. Nu moet ik bij het schakelen continue de filters weer opnieuw instellen. Han Slob: Even kort tussendoor, wat vind je van de leesbaarheid van de dashboards?

Participant 9: Op zich werkt dit voor mij prima. Zei het dus dat ik het selectievak vast wil houden. Maar ik krijg bijvoorbeeld een opmerking van scholen, of één school, dat ze liever willen dat standaard de periode is geselecteerd waarin we nu zijn. Dus we zitten nu in juni, dus men zou dan willen dat we nu alleen januari tot mei kunnen zien in plaats van het hele jaar. Ik vind nu juist het hele jaar interessant, want zij hebben een begroting opgesteld voor heel 2013. Dat zie ik in de blauwe lijn, en de realisatie tot nu toe zie ik in de rode lijn. Zo zie je maar, tien mensen tien verschillende meningen. Laat staan de vierduizend mensen die we binnen Carmel hebben. Wat mij betreft, ook het vinkje toon per maand cumulatief handig, de gele balken waarbij ik zie welk selectievak ik heb gekozen en duidelijk maak waar ik naar kijk is handig, ook hieronder.

Han Slob: Wat ik van eerdere mensen gehoord heb is dat als je een bepaalde drilldown bereikt hebt, zoals nu, en je zou dan bijvoorbeeld 'rijksbijdragen' wegklikken. Dat je enkel de personele baten over houdt. Dus dat je alle drilldown kwijt bent als je iets wegklikt. Is dat een voordeel of is dat juist een nadeel. Maar dat is niet iets waar je in de praktijk tot nu toe tegenaan gelopen bent.

Participant 9: Je focust je altijd op één instelling, van daaruit ga je eigenlijk inzoomen. Als we dit nog doen, zijn dat mensen die dat op het bestuursbureau zouden doen. Nu heb je, volgens mij, alle loonkosten. Ik vind dit mooi, ik kan nu voor de hele stichting de post '40.000' zien, dat kan ik in Exact niet. Daar kan ik alleen in de boekhouding van locaties kijken.

Han Slob: Dus het voordeel is dat je hier stichtingsbreed kunt kijken. Dus dit plakt eigenlijk alles onder mekaar.

Participant 9: Ja, dat is logisch. Het is gewoon een business objects rapportje.

Han Slob: Dan toch even snel terug naar mijn vraag over de leesbaarheid van de diagrammen. Hoe ervaar jij die?

Participant 9: Goed. Ik ben zelf niet echt een man die veel naar deze plaatjes kijkt. Ik kijk voornamelijk gewoon naar de cijfers.

Han Slob: Daar heb je meer affiniteit mee.

Participant 9: Ja, volgens mij zijn rood en blauw lekker makkelijk, het past zich aan aan de schaal. Sommige mensen vinden het wat groot. Kijk, 2,5 miljoen. Maar nogal wiesde, je laat de hele stichting zien. Als ik een klein onderdeel pak van de stichting is de schaal heel anders. In één oogopslag zie ik nu wel dat de realisatie onder de begroting ligt. Nou, prima toch?

Han Slob: De realisatie is wel negatief toch? Dus nog slechter dan de begroting? Je hebt nog meer uitgaven

dan je verwacht had?

Participant 9: Nee, dat is inderdaad geen verrassing.

Han Slob: Zou dat handig zijn, als dat op één of andere manier aangegeven wordt?

Participant 9: Sommige momenten hebben we het daar inderdaad moeilijk mee. Maar dat is puur omdat ik niet goed genoeg kijk. Maar wat ik zeg, ik kijk altijd naar de tabelletjes, die geven mij meer houvast dan die grafiekjes. Maar hoe wou je dat doen?

Han Slob: Je zou bijvoorbeeld de nul-as een eigen kleur kunnen geven? We hoeven dat natuurlijk niet te bedenken nu.

Participant 9: Dat komt natuurlijk omdat de begroting onder de nullijn ligt, we hebben al een verlies begroot. Dus als de rode lijn daar weer onder ligt dan schuift de nul-as omhoog. Maar in principe zou je een hele simpele regel kunnen inbouwen dat als de rode onder de blauwe lijn ligt, dat dat dan inzichtelijk gemaakt wordt.

Han Slob: Nou, wat ik meer bedoelde was dat je bijvoorbeeld de nul-as dik en paars kunt maken, om maar een heel lelijk voorbeeld te geven. Zodat duidelijk is dat die erboven hangt in plaats van er onder.

Participant 9: Maar eigenlijk moet je er een simpel spelregeltje er in zetten als de rode onder de blauwe lijn zet dat hij dat dan aangeeft.

Han Slob: Je zou eigenlijk een kadertje willen met pas op: de rode lijn gaat onder de blauwe lijn?

Participant 9: Dat zou een verbeterpunt kunnen zijn ja. Zelf vind ik de printknopjes erg fijn. Een informatie-bullet is echt wel nodig dat die er staat, enige wat ik hier dus mis is de sommatie van het verschil. Overal staat het er wel op, maar hier niet. Maar dat heb ik al aangegeven.

Han Slob: Wat ik ook in dit interview al merk is dat omdat jullie meegedacht hebben in de ontwikkeling dus dat het daarmee veel meer aansluit bij jullie wensen. Andere organisaties waarbij ik aan tafel gezeten heb hadden van daaruit veel meer vragen. In zekere zin is het ook jullie kindje.

Participant 9: Ja. Kijk, en ik weet niet of dat een goede eigenschap is, maar wij neigen ook wel eens tot te veel detailinformatie. Op zich is dat handig maar de vraag is wel waar de grens ligt. Op zich wil je wel goede informatie opleveren. Je wil eigenlijk dit gebruiken om in één oogopslag te kunnen zien of ik afwijk van hetgeen ik gedacht had en dan moet je oppassen dat je niet te veel doorschiet in detailinformatie. Dat zit hier wel een beetje ingebakken.

Han Slob: Hierin kun je te veel details op gaan zoeken?

Participant 9: Het is wel prettig hoor, maar dat maakt het moeilijk om dit te bouwen. Kijk het liefst hadden we zelfs gehad, en misschien dat het in de toekomst nog komt, als ik dit menu doorklik op lastenniveau tot op mutatieniveau. Het meest ideale is, je ziet zo de grootboekmutaties, je zou graag willen dat alle facturen die in de boeking staan, deze bijvoorbeeld, de ideale situatie zou dan dat je hierop kunt klikken en dan het factuurtje kunt zien.

Han Slob: Dus dat je ook nog de factuur zien die er onder hangt.

Participant 9: Zelfs die wens is er, om aan te geven hoe gedetailleerd je het allemaal hierin wilt hebben.

Han Slob: Eigenlijk zou je willen zeggen, als je het wilt zien, zoek je het maar op.

Participant 9: Wij hebben Basware, dat is het digitale inkoop- en facturensysteem. Je moet op een gegeven moment zeggen tot hier stoppen we in de applicatie. Als je dan nog meer informatie wilt zien, dan ga je maar naar een andere applicatie, daar kun je het ook in vinden. Wij hebben nou een beetje gedacht we willen alles in één pakket hebben.

Han Slob: Nou kijk, dat was vroeger natuurlijk ook niet zo. Dat grootboek was gewoon een heel groot boek, alle facturen zaten in een map en dat zat allemaal in dezelfde kast maar het was nog steeds niet hetzelfde. Het kan met de techniek gerealiseerd worden, maar tot hoever wil je daar in gaan. Dat betekent namelijk ook dat er veel meer informatie ingeladen moet worden.

Participant 9: Bij deze, de wens is er. Ik ben er wat huiverig voor. Want als je te ver doorslaat kan het ten koste gaan van de kwaliteit.

Han Slob: Wat ik wel denk is dat je aan elke kostenplaats een factuurnummer kunt koppelen. Technisch is dat prima mogelijk dus waarom dan niet?

Participant 9: Ja, wat is er op tegen. Je kunt de regels die hier staan uniek maken door die nummers er gewoon aan te hangen. Dus dat je de mogelijkheid bied dat ze op basis van die boekstuknummers in Basware op basis van dat nummer kunnen opzoeken welk factuurtje het om gaat.

Han Slob: Als dat nummer er nu in staat zou je makkelijker in Basware kunnen zoeken? Dat nummer zit er gewoon in maar dat wordt hier niet weergegeven?

Participant 9: Ja dat klopt. Maar daar is ook een hele discussie aan vooraf gegaan, wat hier allemaal getoond moet worden. Ik heb niet meer scherp voor de geest waarom we nu het boekstuknummer hebben weggelaten.

Han Slob: Jullie hebben balans, exploitatie en personeelslasten. Jullie hebben nog een vierde dashboard zag ik zo staan.

Participant 9: We hebben inderdaad ook nog de functiemix. Dat is een landelijke regel, in oktober van 2014 moeten scholen aan de functiemiseisen voldoen. Wat houdt dat in? Je moet een bepaald percentage LB, LC en LD. Dat laat die grafiek zien. Die laat de realisatie zien t.o.v. de normstelling. Erg handig, maar eigenlijk een tijdelijk iets. Dat vind ik nou weer typisch. Wij bedenken dat dat hier in moet staan. Terwijl je kunt bedenken dat je er op kunt wachten dat die regeling afgeschaft wordt.

Han Slob: Dan wordt het dashboard weer overbodig.

Participant 9: Ja, mijn mening. Maar op dit moment voegt het ontzettend veel toe.

Han Slob: Anderzijds, het is een redelijk straightforward dashboard, het is niet heel ingewikkeld en er zal niet heel veel werk achter hangen. Dus als het werkt voor nu is dat prima. Heb je het vaker, dit soort foutmeldingen?

Participant 9: Dat klopt, ik heb dit wel vaker gehad. Dat is niet handig, dat dit midden op de dag gebeurt. Dat ervaar ik ook wel een beetje bij Topicus dat, wat ik net al een tekortkoming vindt bij Carmel, het niet projectmatig werken, heb ik soms ook wel het idee bij Topicus. In de zin van te weinig volgens procedures werken. Nu wil ik totaal niet naar de bureaucratie toe, maar het updaten van het programma dat zou ook kunnen op momenten dat gebruikers niet actief zijn.

Han Slob: Volgens mij zijn het geen updates nu.

Participant 9: Updates zijn het niet, dan moeten ze de server opnieuw laten draaien. Ze doen in ieder geval iets waardoor ik die melding krijg begreep ik laatst. Ander dingetje is communicatie. We hebben automatische updates van de financiële gegevens elke zaterdag en één keer in de maand vindt de salarisgegevens-update plaats. Gelukkig is nu een tooltje gebouwd dat die update automatisch plaats vind maar, volgens mij, moet daar nog wel wat gebeuren. Daarmee bedoel ik, zaterdags worden de gegevens aangeleverd, het is niet zo dat zonder mensenwerk, tenminste, die indruk krijg ik, die gegevens dan ook in Ultimview gezet worden.

Han Slob: Je hebt het idee dat er nog mensenwerk nodig is voordat die gegevens in Ultimview staan?

Participant 9: Ja, er gebeurt iets menselijk heb ik het idee. Ik zie steeds elke maandag, en dat kan ik ook laten zien in het berichtenvenster, dan komt er keurig een berichtje ‘financiële data bijgewerkt tot 2/6 2013’. Dat komt dan op maandag om 9:00. Nu was het zo dat iemand om 8:30 inlogde en ik heb dus al verkondigt, op zaterdag worden de gegevens geüpdate, maar om 8:30 waren die gegevens nog niet geüpdate.

Han Slob: Daar ga ik eens naar vragen. Bij mijn weten gaat alles volautomatisch.

Participant 9: Het zou volautomatisch gaan. En misschien gaat het ook wel volautomatisch maar niet zaterdag maar maandagmorgen om 9:00. Maar dan denk ik, als het volautomatisch is, waarom doe je dat dan niet op zaterdag. Want hier staat ook 2/6, dat was ook zondag. Maar als dat een automatische handeling is, dan kan dat op zondag plaatsvinden.

Han Slob: Ik denk dan zelf: is het dan zoiets stoms dat er een computer is die dat automatisch doet en dat er dan iemand die computer met een knop aan moet zetten.

Participant 9: Dat idee heb ik ook. Het is afhankelijk of er iemand van Topicus aanwezig is die op een knop drukt of wij geüpdate gegevens krijgen. Als hij onder een trein komt 's ochtends hebben wij dinsdag nog geen gegevens.

Han Slob: Dat is voor hen überhaupt een leerpunt is, hoe ze daar mee om moeten gaan. Het idee is wel dat ze het product verder in de markt gaan zetten, dus meer organisaties aan gaan sluiten, en dan kan het gewoon niet meer zo zijn dat er iedere maandag iemand op een knop moet drukken.

Participant 9: En nogmaals, ik weet niet hoe dat er technisch precies uitziet, maar zeg anders gewoon: Maandag is het standaard dat er om 9:00 iemand op een knop moet drukken. Nu is er het beeld geschetst in de organisatie dat die update zaterdag automatisch plaatsvindt. Uit die datum denk ik dus dat het zondag is.

Han Slob: Maar goed, dat is een discrepantie tussen wat jullie denken dat er gebeurt en wat er daadwerkelijk gebeurt. Hoe ervaar je de verdere communicatie met Topicus over wensen, problemen en dergelijk? Jullie komen natuurlijk net uit dat ontwikkeltraject dus jullie zullen regelmatig contact gehad hebben.

Participant 9: Ik bel één op één met Ralf dus dat is op zich wel helder maar wij zaten inderdaad in dat ontwikkeltraject. En dat vind ik best wel eens lastig, dat ik geen programma van eisen heb waarbij ik kan zien wat er op welk moment is afgesproken waardoor het er nu op die en die manier in zit. Daar kan ik dus

niet echt op terug vallen.

Han Slob: Dus daarmee is het dus echt een mijlpaal dat jullie de definitieve versie opgeleverd hebben?

Participant 9: Ja, maar daarin vind ik het dus wel lastig wat ik bijvoorbeeld moet doen met het verschil hier (onderaan verlichtingen exploitatiedashboard, [red]).

Han Slob: Dan denk je: dat hebben we wel gezegd, maar waarom zit dat er nu niet in?

Participant 9: Ja. Daarin kan ik dus niet echt op iets terugvallen.

Han Slob: Oké, maar gaan jullie nu nog een verder traject in, om bijvoorbeeld die prognose en die scenario's er aan toe te voegen?

Participant 9: Nee, we hebben bewust gezegd dat we het hier nu een jaar mee gaan doen. We gaan er voorlopig geen toeters en bellen meer bij bedenken. Kijk, en dat is ook echt onze eigen tekortkoming, we hebben de neiging om iedere keer iets nieuws bedenken. Hooguit nog een paar keer die puntjes op de i, maar verder niets meer.

Han Slob: Ik denk wel dat ze daar nog voor open staan. Maar je hebt wel het idee dat je daarmee daar nog terecht kunt?

Participant 9: Dat was in het verleden wel anders. Destijds zat eerst Conquestor tussen Topicus en Carmel in en later was dat Dirk Jan Timmer van TimmerCon. Niets ten nadele van die mensen, want die hebben goed werk geleverd, maar dat maakt natuurlijk de communicatie lastiger. Communicatie is lastiger als het één op één gaat. Han Slob: Jullie hebben steeds via een derde partij gecommuniceerd. Daarmee wordt de boodschap ook onderhevig aan ruis.

Participant 9: De ene keer ging het dan wel rechtstreeks naar Topicus, de andere keer ging het via via. Dat was een bewuste keuze, daar gaat het niet om.

Han Slob: Maar als je het nog een keer gaat doen zou je het wat meer procedurematig doen.

Participant 9: Ja. En nogmaals, ik ben totaal geen voorstander van bureaucratie, maar een aantal vaste momenten met mijlpalen zijn wel nodig in zo'n groot traject. Ga gewoon eens in de maand met Topicus en de gebruiker om tafel om aan te geven waar we tegenaan gelopen zijn.

<Een stuk over vervolggesprekken, niet relevant voor dit onderzoek>

Han Slob: Maar binnen Carmel, wat zijn de achtergronden van de verschillende gebruikers?

Participant 9: Voornamelijk financieel portefeuillehouders. Dat zijn de voornaamste gebruikers nu. In de toekomst willen we er wel naar toe, en dat is nog een professionaliseringsslag die wij binnen de organisatie moeten maken, is dat locatiedirecteuren hier ook vaker in gaan kijken.

Han Slob: Maar dat is een soort groeiend inzicht binnen de huidige ontwikkelingen in het onderwijs dat schooldirecteuren daar meer verantwoordelijkheid voor moeten gaan nemen? Of meer dan dat ze in het verleden gedaan hebben? Dat merk ik dan bij mijn vader ook heel erg. Toen hij ging werken bij de school waar hij dan rector van is stond die school onder financieel toezicht van de inspectie. Die is wel heel erg bezig met die financiële kant. Men vond dat wel heel vreemd dat hij daar als rector naar vroeg.

Participant 9: Kijk, schoolleiders zijn van oudsher gewend zich met onderwijs bezig te houden. Financiën zijn bijzaak, daar had je iemand anders voor, en er was altijd genoeg geld. Maar we kennen inmiddels de schandalen, Amarantis en noem maar op. Tegelijkertijd heb je de overheid die steeds meer de kraan dicht draait. Er is minder geld beschikbaar, dan wordt het financieel sturen steeds belangrijker. Daar hebben we nog wel, maar dat geld voor alle grote onderwijsorganisaties, wat stappen te zetten. Daarom denk ik niet dat het nu zinvol is om met een schoolleider te praten.

Han Slob: Als ik vragen mag. Ultimview heeft ook een onderwijskundige kant, hoewel die meer gericht is op het PO, maar is dat iets waar jullie in de toekomst interesse in zouden hebben?

Participant 9: Nou, toen we de ontwikkeling van deze tool in gingen was het wel de bedoeling om daarmee in meerdere kwadranten te gaan zitten. Enerzijds op financiën en anderzijds op formatie, onderwijsresultaten waren een derde en leerlingenaantallen zijn een vierde.

Han Slob: Maar jullie hebben ook het leerlingenaantallenaspect niet. Ik weet wel dat het bestaat. Participant 9: Maar daar hebben wij bewust van gezegd: stop. We wilden van alles, maar op een gegeven moment waren we het overzicht binnen het project kwijt. Wat wel raar is natuurlijk, omdat die gegevens uit een pakket komen, daarvoor zijn we destijds met hen gaan bouwen, en ze wel aangaven die gegevens in SOM gewoon te hebben.

<Een stuk over vervolggesprekken, niet relevant voor dit onderzoek>

Han Slob: Zullen we daarmee dan afronden? Ik denk dat ik wel voldoende informatie heb om mee verder te kunnen. Ik besluit altijd met de vraag wat er zo snel mogelijk verandert moet worden aan Ultimview. Wat zou voor jou een wens zijn voor de toekomst, als het ontwikkeltraject weer opgepakt wordt?

Participant 9: Het meest mooie blijft een prognose-mogelijkheid. Gewoon een aantal knoppen waar je aan kunt draaien: als dit, dan dat. Dat zie ik nog wel als een ideaalbeeld. Maar dan moeten we oppassen dat we dat niet te ver in detail moeten doorvoeren. Ikzelf denk dat dat op hoofdlijnen moet, maar er blijven altijd een aantal mensen die doorschieten in details. Dat is voor mij de ultieme wens nog.

Han Slob: Dat zal ik in ieder geval nog meenemen. Dan wil ik je heel erg bedanken voor je tijd en alle hulp bij mijn onderzoek.

Notulen Usability interview

12 juni 2013

Locatie: Carmel Hengelo, Hengelo

Personen: Participant 10

Han Slob: Ultimview is uiteindelijk begonnen bij Carmel, onder de naam Reportal, om de financiële pakketten over alle instellingen heen hetzelfde te krijgen zodat je op gelijke wijze rapporteert. Van daaruit is er ook een onderwijskant toegevoegd met functionaliteit die door scholen in het primair onderwijs gemist werd nadat een andere applicatie, van de besturenraad, wegviel. Dat is het deel dat later toegevoegd is. Ik kijk in principe systeembreed, dus naar alle facetten ervan. Ik probeer gevarieerde interviews te houden, dus zowel personen van het financiële en personele deel als personen van het onderwijskundige deel. Voor het financiële en personele deel zit in ik principe hier. Het idee dat ik heb bij dit soort gesprekken is om aan de hand van een aantal punten te praten over het programma. Daarmee wil ik geen strict interview, maar waar we over te spreken komen, komen we over te spreken, en waar we niet over te spreken komen, daarover niet. Misschien is het interessant om te beginnen met een stukje uitleg van jouw kant over de scholengemeenschap Carmel Hengelo, waar deze organisatie voor bestaat en wat u daarvoor doet.

Participant 10: Ik doe de financiën dus dat is niet zo interessant. Maar de scholengroep Carmel Hengelo is ontstaan uit de Twickel en de Grundel. Twickel heeft vijf locaties en het Grundel heeft vier locaties. Dat is heel breed, van OOB school tot Gymnasium, verspreid over negen gebouwen. In de toekomst is het de bedoeling dat we van negen scholen naar zes scholen gaan. Dat is dus een fusie. Maar goed we zijn daar al vijftien jaar mee bezig. Het hoort volgend jaar wat schot er in te krijgen, dan moet het VMBO bij elkaar gaan. Het HAVO/Atheneum blijft apart bij het Twickel en Grundel maar daar moeten naamsveranderingen voor komen. We willen terug naar vier directeuren, één voor HAVO/VWO, één voor VMBO en één voor OOB en daarboven staat één centrale dienst als het ware, dat zijn wij, dat is financiën, P&O, leerling-administratie, secretariaat, communicatie dat soort dingen. Daar vallen die negen scholen samen onder.

Han Slob: En dat alles valt dan weer onder Stichting Carmel?

Participant 10: Dat valt inderdaad onder de stichting Carmel.

Han Slob: En wat doet u binnen deze centrale dienst?

Participant 10: Ik doe de financiën, samen met een paar collega's. Ik doe meer de controlerende kant enzo.

Han Slob: Ik ben zelf niet heel erg bekend met de wereld van financiën, dus wat voor zaken moet ik me daarbij voorstellen?

Participant 10: Nou, ik me bemoei met het jaarverslag, met de begroting, met een stukje formatie.

Han Slob: Formatie als in personele formatie?

Participant 10: Ja. De begroting gaat op jaarbasis en de formatie op kalenderbasis. Dus echt de financiële kant van de formatie. P&O

bemoeit zich daar zelf veel mee maar ik help hen dan. De begroting daar ben ik mee aan de slag en het jaarverslag daar ben ik mee aan de slag. Per instelling enzo. En soms is dat heel moeilijk. Maar wat nou het prettige aan Ultimview is, ik heb twee BRIN nummers, twee scholen. En het mooie is dat ik bij zowel Grundel als bij Twickel locaties heb met het VMBO maar dat ik nu met Ultimview daarbij één BBO rapportage kan maken. Dat kon vroeger niet. Dat is wel heel makkelijk voor die locatiedirecteur. Ik kan ze gescheiden houden, ik kan ze ook samenvoegen. Han Slob: Dus dat het daarmee niet meer zo strikt gescheiden is maar dat je zo alles op één hoop kunt gooien. Even voor mijn inzicht, wat is BBO? Participant 10: Dat staat voor budget bewakings overzicht. Ik zal het je straks ook wel even laten zien, wat ik bedoel. Dat is als het ware een maandrapportage, een financiële maandrapportage.

Han Slob: Nou probeer ik in mijn onderzoek, en dat is ook de vraag vanuit Topicus, om voornamelijk eens naar de dashboards te kijken, gebruikt u die überhaupt?

Participant 10: Nee, wat is dat eigenlijk? Alleen financiën en personeel kan ik in. Wat is het waar jij het over hebt?

Han Slob: Ultimview bestaat uit twee delen, een stuk dashboards en een stuk dashboards.

Participant 10: Ah die, met die grafiekjes enzo. Ik gebruik eigenlijk vooral de rapportages, bijna nooit die grafiekjes. Dat werkt niet zo prettig.

Han Slob: Niet? Dat is ook het focuspunt van mijn onderzoek, waarom dat niet prettig zou werken. Misschien kunnen we de applicatie langzamerhand eens gaan opstarten en kijken wat voor handelingen u uitvoert.

<Een heel stuk over inloggen op bedrijfsnetwerk, niet relevant voor dit onderzoek>

Han Slob: Wat voor programma gebruiken jullie voor de grootboekrekening?

Participant 10: Exact. Dat gebruik ik alleen, dat is wel zo uitgebreid. Dat is niet voor locatiedirecteuren en teamleiders. Momenteel is Ultimview wel voor locatiedirecteuren en teamleiders ontsloten. Die mogen dat zelf inzien van hun eigen school. Maar goed ik heb nu negen locaties en we hebben ook nog een Twickel centraal, een Grundel centraal en een Twickel-Grundel centraal. Dus ik heb 12 begrotinkjes, dat maakt het wel lastiger te zien.

Han Slob: Dat stelt inderdaad hogere eisen aan de mate van inzichtelijkheid.

Participant 10: Ja.

Han Slob: Hoe lang werkt u al met Ultimview, hoe lang is dat voor u uitgerold?

Participant 10: Nog maar een half jaar, driekwart jaar. Zo lang is dat nog niet.

Han Slob: Nee, want ik begreep van Tim dat het nu inmiddels twee weken officieel uitgerold is, definitief. Dat nu gezegd is dat het klaar is en dat in de loop van het ontwikkeltraject steeds meer mensen toegang gekregen hebben.

Participant 10: Het is inderdaad al een ruim jaar bezig, en eerst hebben slechts een paar mensen dat gehad. P&O mensen, maar die hebben daar nog nooit wat mee gedaan. Ook genoeg directieleden zeggen dat ze er nog nooit in gekeken hebben.

<Een heel stuk over inloggen op bedrijfsnetwerk, niet

relevant voor dit onderzoek>

Han Slob: Ik kan me ook voorstellen dat dat één van de voordelen van Ultimview is, dat de grootboeken van alle afzonderlijke locaties samenkomen in één pakket, dus dat van daaruit alles voor alle scholen direct toegankelijk is.

Participant 10: Dat doe ik inderdaad in Ultimview.

Han Slob: Zou u zeggen dat u veel gebruik maakt van Ultimview, door de week heen?

Participant 10: Ja, als ik wat nodig heb hè. Als ik wat op moet zoeken wel. Op dit moment even niet, want ik bemoei me nu vooral even met de boeken, met de kostprijs daarvan. Daar heb ik het niet bij nodig.

Han Slob: Met Van Dijk bedoelt u?

Participant 10: Ja, maar wij hebben Iddink. Maar het ligt allemaal aan de prijs en zo. En aangezien ik dit al vijftien jaar doe heb ik daarmee ook de meeste ervaring. Kijk hier heet het nog Reportal. Jij bedoelde dashboard, dat bedoel jij. Daar kijk ik niet veel in. Ik ga veel meer dat dat (rapportages, [red]) toe, dat is voor mij veel makkelijker. Kijk nu wat een organisaties ik hier heb zitten. Wat mij hier opvalt is dat hier een heleboel kostenplaatsen inzit die ik niet meer gebruik.

Han Slob: Een heleboel kostenplaatens zijn overbodig.

Participant 10: Inderdaad. Als voorbeeld kies ik even de centrale directie, en dan moet ik even opslaan. Dan ga ik zeggen dat ik exploitatie wil hebben, dan gaat hij een rapport maken. Dan geef ik aan dat ik van nu tot december wil, dan vraag ik 'm aan. Maar nu kan ik dus niet zien welke ik nu aangevraagd heb. Het is niet duidelijk dat dit 'Centrale Directie is'. Hier in de details (van het rapport, [red]) staat het wel, maar ik denk dan: zet het dan bij 'Exploitatie overzicht'. Dat lijkt mij helemaal niet zo moeilijk. Is het wel eens handig dat je gewoon daar even neerzet welke locatie dat is. Kijk hier staat die datum wel maar die klik ik altijd weg. Maar ik heb hier altijd een boel rotzooi weg halen.

Han Slob: Omdat er een boel ruimte over is.

Participant 10: Ja, dat is vervelend. En ook hier zou ik aan de bovenkant weer die naam willen hebben. Zet er even boven welke school het is. Dat werkt wat klantvriendelijker.

Han Slob: Dat het in het tabblad van het rapport duidelijk is naar welke school je aan het kijken bent. Participant 10: Dat kan ik wel vinden in het bestand, maar ik heb liever dat het hier boven staat. En dat is volgens mij helemaal niet moeilijk om dat hier even achter te zetten, het is toch gekoppeld. Dan ga ik het gewoon even sluiten, niet opslaan. Dan vind ik het ook heel vervelend als ik hier (overzicht aangevraagde rapportages, [red]) een hele zooi heb staan en die niet met één handklik weg kan klikken. Ik heb een heleboel van die aangevraagde rapportages, maar die wil ik weg gooien.

Han Slob: Als het goed is kan dat wel. Dat is recentelijk toegevoegd.

Participant 10: Dat is dan nieuw. Het grootboek aanvragen, dan vul ik hier de datum in enzo, maar dan zegt hij: ik kan niet verder dan zoveel. En dat terwijl er veel meer grootboekrekeningen zijn.

Han Slob: Dus op een gegeven moment houdt het op?

Participant 10: Ja, dan houdt het op! Ik had hier nog niet over gebeld omdat ik wist dat jij zou komen en ik dacht dat jij dit gewoon als werk bij Topicus deed.

Han Slob: Oh, dat klopt. Misschien had ik dat even wat

beter moeten communiceren.

Participant 10: Dat geeft niets, Tim heeft dat ook niet goed gecommuniceerd.

Han Slob: Ik zal in ieder geval doorgeven dat dit mist.

Participant 10: Ik zou zelf zeggen, tot 4000 zijn de balansposten. Als dat niet anders kan. Daarna is exploitatie, want vanaf 4000 begint pas onze exploitatie. Ik zou denken, doe die dan even apart als dat te grote bestanden zijn. Nu kan ik dus wel zeggen dat het goed werkt, maar het werkt dus niet goed.

Han Slob: Dus als je beide zou willen maken, dan kan dat niet.

Participant 10: Nee, verder kom ik gewoon niet. En stel nu dat ik zeg, ik wil het vanaf hier maken, dus ik begin bij 4500, dan kan ik nog niet hoger. Die zitten er niet in. Hij stopt bij mij bij 4507. Terwijl er grootboekrekeningen zijn met 8900.

Han Slob: Hoe gaat u daar dan nu mee om, dat u dat niet heeft?

Participant 10: Ik kan het er wel bij Exact uit halen, dus voor mij is dat niet zo'n probleem. Maar het gekke is dat geen enkele locatiedirecteur hier over geklaagd heeft hoor.

Han Slob: Misschien gebruiken ze het ook niet zo veel.

Participant 10: Die kijken gewoon naar het verslag denk ik. Die kijken niet naar wat er op die grootboekrekeningen staat. Ik denk niet dat ze daar belang bij hebben.

Han Slob: Die kijken niet zo specifiek bedoelt u?

Participant 10: Nee. Balans kijk je niet zo vaak naar. Dan zal ik eens kijken of ze ik ze nu allemaal kan verwijderen. Ah, dat is fijn. Balans daar kijk je niet zo vaak in, dat is leuk en aardig, maar niet zo interessant.

Han Slob: Een paar keer per jaar toch?

Participant 10: Even kijken, de twaalfde is het. Of dit wil weet ik niet. Even kijken. Oh, dat wil natuurlijk niet.

Han Slob: Hij maakt 'm wel.

Participant 10: Een beetje raar, maar dat zal wel met de begroting te maken hebben. Kijk, maar hier staat bijvoorbeeld ook niet vermeld welke balans ik gemaakt heb. Kijk, als je maar één school hebt maakt het niet zo veel uit. Maar als je er meerdere beheert, zoals ik, dan wil ik weten waar ik naar aan het kijken ben. Dat is handig. Dat hier de datum en versie staan interesseert me eigenlijk veel minder. Dat mag eigenlijk wel in de bijlage. Of zeg dat je bij pagina's ook even de printdatum er bij zet. Dat lijkt me helemaal niet zo moeilijk.

Han Slob: Nee, dat hoeft niet zo moeilijk te zijn.

Participant 10: Volgende rapportage. Oh, wat is dit.

Han Slob: Weet u wat dat betekend, zo'n foutmelding?

Participant 10: Dat ik daar niet voor gemachtigd ben. Volgens mij is dat het. Maar normaal gesproken.. tenzij die datum... dat ik er te veel doe dat kan natuurlijk ook.

Han Slob: Dat juni niet bestaan?

Participant 10: Nee kijk, nu doet hij het wel. Dus dat ik een maand te ver ben geweest. Hier kijk, het gaat de goede kant op. We hebben minder uitgegeven.

Han Slob: Dat is inderdaad een leuk verschil.

Participant 10: Maar moet je eens kijken. Je hebt van 0,06 naar -0, wat is 't, maar er werden grafieken gemaakt oh oh oh. Maar moet je eens kijken hoe dat in de grafiek er uit ziet en wat hier eigenlijk staat. Dit zijn zulke kleine waarden, het gaat

eigenlijk helemaal nergens meer over. Maar dan maken ze daar zoooo'n grafiek van. Je kunt nu alleen zien dat er wat gebeurt is, maar dit heeft geen zin. Dat is met die dashboards wel vaker.

Han Slob: U zei, ik kijk er wel eens in. Op wat voor momenten kijkt u er wel in?

Participant 10: Als ik bijvoorbeeld een keer een overzichtje wil hebben, van een kwartaal, dan kan ik daar even naar kijken. Want anders kijk ik daar niet zo veel in. Want je doet niet zo veel met dat ding. Dat is voor mij, als ik een keer een verslag wil hebben, de stichting gebruikt dat, dan pakken we even dat ding en dat plakken we er in. In het jaarverslag enzo. Maar je zag al, die grafiekjes, soms heeft dat ook met centraal, dat het loopt van 0,06& verschil naar -0,148% verschil dat heeft dus ook geen zin af en toe. Het moet ook echt zin hebben.

Han Slob: Dus voor u zijn de dashboards om even snel iets te pakken ter communicatie, dus niet voor eigen werkzaamheden nuttig.

Participant 10: Nee, nou ja nuttig. Als je bijvoorbeeld zo'n hele Twickel pakt dan zie je wel eens wat anders. Dan kun je wel even kijken: wat had ik begroot en wat heb ik gerealiseerd. Dat is soms wel handig om even te kijken, hè? Dat kun je nog wel heel mooi zien. Zijn we nog op koers of hebben we geld over. Als je kijkt, zie je dat ik hier wat minder heb uitgegeven als daar. Dat kun je wel mooi zien van het totaal. Maar kijk in mei...

Han Slob: ...Hebben jullie helemaal uitgegeven.

Participant 10: Nee, volgens mij heb ik wel meer uitgegeven. Kijk, ik mocht min twintig uitgeven, maar ik heb min 159 uitgegeven. Dat is personeel en materieel. Dat kan natuurlijk ook komen doordat we vakantiegeld hebben uitgegeven. De kans is heel groot dat dit de verklaring is hoor. Waar het mij nou steekt, welke organisaties hij nu allemaal heeft geselecteerd.. Oh, hij heeft alle organisaties meegenomen, ook de fusie en al dat soort dingen..

Han Slob: Alles dat onder Twickel valt.

Participant 10: Nu denk ik zelf, haal die dingen er even uit.

Han Slob: Want daar staan ook geen kosten meer in?

Participant 10: Nee. Een investeringsagenda, daar hebben wij gewoon van gezegd dat doen we alleen maar op centraal en niet op de locaties.

Han Slob: Maar staan ze dan nog wel in Exact?

Participant 10: Ja, daar staan ze nog wel in.

Han Slob: Dan zal het daar wel uit komen. Maar stel dat u even snel iets wilt zoeken, kunt u die dan in de dashboards snel vinden?

Participant 10: Die gebruik ik dan minder dan de cijfers. Kijk, ik ben meer een cijferman en dit is wel leuk maar ik zie nou al dat dit bedrag niet overeenkomt met mijn kwartaalrapportage die ik van de stichting gezien heb. Daar zal je verschil in zitten van eenentwintigduizend. Nee, tweehonderd zesenzestig zelf. Dus totale begroting tweehonderd plus, hoe moet ik dit dan weer lezen, even kijken. Het leest nog niet zo makkelijk.. Oh, dit is van de hele en dit is tot nu. Dar zit wat verschil in. Kijk maar, zo moet ik het lezen. Dit had ik in de maanden zo mogen begroten, dat hebben we gerealiseerd en dat is het verschil.

Han Slob: Dus dat betekend jullie 1,8 miljoen tekort komen in de baten en

1,7 miljoen te veel hebben uitgegeven. Dat zou een totaal verschil moeten zijn van 3,5?

Participant 10: Maar er staat maar 2,66, zie je dat? Dus die telling is niet helemaal juist. Maar als je hier kijkt, in de realisatie, staat maar 21.000 verschil in. Zie je dat? We hebben minder baten gehad, maar we hebben ook minder uitgegeven. Dus we hebben nog winst gemaakt ook nog. Of nou ja, we hebben minder uitgegeven. Zo moet je dat lezen.

Han Slob: Het idee was dat jullie 108 duizend winst zouden maken, maar dat is lager uitgevallen. Maar dat is ook omdat zowel de baten als de lasten lager uitgevallen zijn.

Participant 10: We hebben ook minder baten gekregen, dus er zijn minder baten geboekt maar ook wat minder uitgaven geboekt. Dus zo kun je dat een beetje zien. Ja, dat is dan mooi. Het is niet een tool die ik veel gebruik. Ik vind het wel leuk om dat zo te zien, de verdichting en de lasten en dat baten die je hier kunt zien. Zoals deze (verschil begroting en realisatie diagram, [red]), daar heb ik niets aan want die kan ik niet vergelijken, de baten en de lasten. Ik kan zien dat dit en die minder is, want die is gelijk aan net dat andere ding, dat is dan wel leuk maar.. Han Slob: Je kunt ze niet vergelijken omdat lasten negatief zijn en baten positief.

Participant 10: Ja klopt. Wat je wel kunt zien is dat dit goed is. De realisatie is lager dan de begroting. Zodra die rode er bovenuit steekt heb ik een probleem.

Han Slob: Zou het dan handig zijn als dat andersom zou zijn, als lasten ook positief weergegeven wordt zodat je ook de verhouding kunt zien?

Participant 10: Dan zou je dat makkelijker kunnen zien. Maar je hebt 'm hieronder staan, dus dan is het ...

Han Slob: Ik heb wel vaker gemerkt dat mensen die uit de financiële sector komt vaker kijken naar de tabel.

Participant 10: Omdat wij meer gevoel met cijfers hebben?

Han Slob: Nou, het is in ieder geval meer in lijn met de dagelijkse gang van zaken.

Participant 10: We hebben locaties die het slechter doen.

Han Slob: Dus je kunt hier nu zien dat de centrale directie het heel goed doet en wie de probleemkindjes zijn.

Participant 10: Maar waarschijnlijk moeten kosten die hier staan daar heen, is dat scheef geboekt. Maar dat vind ik dan ook niet zo interessant, dat had ik ook wel in die BBO rapportage ontdekt.

Han Slob: Kunt u het zich voorstellen dat het voor andere mensen in de organisatie wel handiger is dan de rapportages?

Participant 10: Kijk, locatiedirecteuren focussen minder op cijfers. Dit is om heel snel even te kijken hoe het er bij staat. Ga ik mijn begroting halen? Die mensen hebben er veel meer belang bij. Voor hun is de grootste post personeel. Vaak zitten ze veel meer in het personeel te kijken, om te zien hoe ze het daar gedaan hebben. Dan is deze veel interessanter voor hun. Want jongens, gaan we nou goed. We zouden dus dit moeten hebben, we hadden dus te veel, en in mei te weinig.

Han Slob: Dus de piek in de exploitatie was niet te wijten aan de personeelslasten, toch?

Participant 10: Nou, in het begin wel.

Han Slob: Er is dus geen vakantiegeld betaling in mei.

Participant 10: Dit is inderdaad een rare combinatie met

wat we net zagen. Want toen dachten we echt dat dat het was, maar hier lijkt het alsof we minder hebben uitgegeven. Dus dat strookt niet helemaal met het overzicht van net. Dan kun je zien dat je geprognosticeerd hebt dat je 159 man personeel hebt, maar hier heb je er maar 135. Dat is raar.

Han Slob: Er zijn dus eigenlijk 24 mensen weg. Mensen met deeltijdaanstellingen ineens.

Participant 10: Dat is dus een beetje raar. Hier de OP is ook echt beduidend minder. Als ik dan 24, bij het OP, plus 10, van de DIR, doe, zou ik 36 man minder hebben. Dus dat klopt dan ook weer niet. Die kosten 60.000 ongeveer, dus we zouden 1,2 miljoen over moeten hebben. Dat zagen we net niet.

Han Slob: In de exploitatie zagen we wel een veel grotere uitgave begroot dan gerealiseerd.

Participant 10: Ja, er was negen miljoen begroot en zeven miljoen uitgegeven, net als bij de inkomsten. Maar kijk, ik heb niet het gevoel dat wij 36 man minder personeel hebben, dat weet ik wel zeker

Han Slob: Zou u dan denken dat de gegevens die in Ultimview staan niet kloppen of dat er gewoon in de boekhouding nog dingen moeten gebeuren?

Participant 10: Dat zou kunnen, dat hier nog wat scheef is gegroeid. Hier kun je nog niet die functiecategorieën naar de geldstromen. Zo zal ik het even stellen.

Han Slob: Hoe bedoelt u dat nu?

Participant 10: Als ik dan kijk naar Hengelo, naar een locatie. Die zou dus eigenlijk tien man over vijf maanden à 60.000, dus dat is een kleine miljoen, die zouden vijftig miljoen over houden.

Han Slob: Dat kun je hier niet zien, dan moet je eigenlijk terug naar de andere?

Participant 10: Dan zou ik even een rapportage moeten doen. Even kijken, dan pak ik Hengelo. Eens kijken of dat vijf ton over is. Dan pakken we gewoon de exploitatie van januari tot mei, mag juni ook zijn want dat zal ook nog niet geboekt zijn. Zullen we eens kijken of daar nog vijf ton over is, ik geloof er niets van. Kijk, daar hebben we maar zestigduizend over.

Han Slob: Dus de rapportage geeft een ander beeld dan de dashboards. Dat is dan wel raar. Wat mij dan zelf ook weer opvalt is dat als je bij personeelslasten constateert dat er waarschijnlijk vijf ton over zou moeten hebben in Hengelo, dat u dan een rapportage maakt om dat te onderzoeken en niet in het dashboard exploitatie gaat kijken naar die school.

Participant 10: Nee, maar die moet het dus wel doen. Kijk er zit hier wel een verschil in van vier ton. Als je daar kijkt, hier zit vier ton en daar zit vier ton in. Dat klopt dan wel weer bij die vijf ton die we net hadden. Maar het personeel is daar vast niet zoveel gedaald niet. Dat lijkt mij zo stug. Han Slob: Dat betekend ook dat als er dan onder de streep niet zo veel verschil is dat er ergens anders ook meer uitgaven staan?

Participant 10: Het gekke is ook weer dat die die ook ongeveer weer opheft. Als ik dit zie denk ik dat er bij deze locatie weinig aan de hand is. Ze zouden 47 overhouden, ze hebben 68 overgehouden, nou die doen het goed.

Han Slob: Terwijl dit mij wat vreemd lijkt. Ik heb te weinig verstand hiervan, maar ik zou denken dat als er heel veel verschil zit in de personele lasten dat er dan elders dan

veel geld uitgegeven is.

Participant 10: We zagen net dat die ene zeven miljoen was en die andere negen miljoen. Dus ik denk dat er iets nog niet geboekt is, dat het nog even niet helemaal parallel loopt.

Han Slob: Dus eigenlijk dat de boekhouding nog achterloopt op waar jullie nu staan in het jaar.

Participant 10: Dan die percentages hè. Ik heb hier 48 duizend begroot, maar ik heb 49 duizend uitgegeven. En hij zet dat mooi positief. Dat kan toch niet? Ik heb toch meer uitgegeven?

Han Slob: Dan moet je op je hoede zijn en zorgen dat je het wel door hebt.

Participant 10: Het is gewoon nuchter verstand, je moet gewoon even kijken van jongens wat staat daar nou.

Han Slob: Terwijl de rest wel allemaal negatief staat.

Participant 10: Maar dat zou dan weer positief moeten zijn. Want ik mocht 2,9 miljoen uitgeven en ik heb maar 2,5 miljoen uitgegeven.

Han Slob: Dus eigenlijk heb je 14% minder uitgegeven en bij die ander 28% meer.

Participant 10: Maar ho ho, verschil. Ik heb hier als het ware een plusje gemaakt van 14%. Ik mocht 2,9 miljoen uitgeven, ik heb maar 2,5 miljoen uitgegeven, ik heb dus winst gemaakt van 4 ton, dan zou ik hier toch een plusje willen zien?

Han Slob: Van allebei de kanten kan ik het begrijpen. Je kunt zeggen, ik wil een plusje zien want ik heb winst gemaakt, maar je kunt ook zeggen dat je een minnetje wilt zien want het valt lager uit dan begroot.

Participant 10: Nee, want ik wil juist zien wat mijn positieve dingen zijn. Dat dit nu negatief is.

Han Slob: Dit vind ik wel een interessant punt.

Participant 10: En daar net hetzelfde. Ik heb hier dus minder binnen gekregen dan verwacht, hier klopt het wel. Hier is het min. Maar hier zou het plus moeten staan. En als je min en plus doet, dan heb je weer nul. Als hier nou een plus zou staan zou ik weten: Hier heb ik 14% in de plus, hier 14% in de min, niets aan de hand.

Han Slob: Maar de rijksbijdragen gaan voor het merendeel over de personele lasten?

Participant 10: Ja, en een klein stukje materiële bekostiging. Een stukje hè, niet heel veel hoor. Maar dan had je dat heel snel kunnen zien van nou jongens, er is niets aan de hand. Kijk hier heb ik nou 16%.

Han Slob: Dat is eigenlijk hetzelfde als we net in het dashboard zagen. Dat de lasten naar beneden getekend werden en de baten omhoog en dat je ze dus niet naast elkaar kunt leggen.

Participant 10: Hier zou je dat wel anders willen. Dus de percentages kloppen dan niet met wat er gedaan wordt. Dat zag je met personeel ook net. Hij moet ook meer inkomsten moeten hebben, dan had hij ook meer uitgaven gehad. Er zit iets niet geboekt, dat kan. Daarom klopte dat andere ook niet. Dus de percentages kloppen ook niet.

Han Slob: Maar met enige ervaring kun je dus zien dat het eigenlijk...

Participant 10: Ja, maar het valt gewoon op. En wat dan de ellende is, dan komen ze bij mij en zeggen ze: "Roelof, wat is er nou toch weer gebeurd!" En dat weet ik ook niet. Han Slob: U ziet ook 4 ton verschil in de sheets maar meer weet u ook niet.

Participant 10: Maar ook hier, bij reservering. Daar kom ik op min 18 gemiddeld. Maar daar zet ‘ie dan ineens min 126 neer, dat is het gemiddelde van die en dat is dan ineens min 126. Dat is ook raar. Dan weet ik wel dat hij dit heeft gedaan. Met de percentages denk ik altijd ja, mooi, maar ik doe er niets mee. Kijk, hier lijkt het dat ik het positief gedaan heb. Ik mocht maar 20 duizend uitgeven, ik heb 52 duizend uitgegeven. En dan staan hier dus procenten, die zijn positief, dus dan denk ik ‘hiep hoi, ik heb het goed gedaan’! Maar eigenlijk heb ik veel te veel geld uitgegeven.

Han Slob: Dat vind ik wel een interessant punt.

Participant 10: Terwijl hier, hier mocht ik 40 duizend en heb ik 42 duizend uitgegeven, dan zegt hij ook dat ik 5% winst heb gemaakt. Dat is niet zo! De percentages kloppen niet. Ik heb hier 2 keer 160%, 5%, 50% en dan kom ik op 67% onder de streep. De percentages wordt ik niet vrolijk van. Han Slob: Maar is hier is nul heel groot, heel veel negatief gerealiseerd. Maar die wordt ook weer gewoon weg gelaten.

Participant 10: Omdat ik dit uit de stichting krijg, dat hebben we altijd afgesproken. Dat dit parallel loopt met dat. Dat begroten wij ook niet, dat krijgen we terug van de stichting Carmel. Maar die loopt niet parallel. Die had hier 125,6% en hier ook. Dat kan een boeking wezen en dan had hier gewoon 0 kunnen staan, maar er staat geen percentage in. Dit hier is ook gewoon wat raar hier. Dit is een post die over loopt, nog eentje die over loopt, ze lopen eigenlijk allemaal over.

Han Slob: Maar op het totale bedrag lopen ze dan minder over.

Participant 10: Maar de percentages die kloppen dan niet. Afschrijving. We hebben 2 duizend begroot en ik heb een positief ding. Ik denk, prachtig heb ik dat gedaan maar dat heb ik niet goed gedaan. Hier, kluisjes, hebben we een opbrengst, maar zegt hij, je hebt niets goed gedaan, je hebt min 167%! Een hele rare afwijking is dat .

Han Slob: Eigenlijk is het heel consequent in de lasten dat zodra je het daar beter doet dan dat je het begroot hebt je het slecht doet, en dat zodra je het slechter doet dan dat je begroot hebt dat je het goed doet.

Participant 10: Dat is een hele rare. Ik zie snel dat dit niet goed is, dat zie ik nog wel. Maar nou ben ik iemand die alleen maar daar dit kijkt. Die schrikt zich kapot. Ik heb hier positief van 238%. Die mensen van economie die denken die Tipker die is niet goed wijs. Hier heb ik meer uitgegeven dan ik mocht, en toch heb ik positief gedraaid. Heel raar.

Han Slob: Maar wat voor soort dingen doet u zoal met deze Excelsheet?

Participant 10: Hier kan ik dus precies zien wat ze uitgeput hebben, wat ze nog mogen doen. Dat kan ik hier in zien, dat vind ik interessant.

Han Slob: Is dat iets wat periodiek terugkomt?

Participant 10: Dit bekijk ik maandelijks.

Han Slob: En punten die afwijken daarover gaat u in gesprek?

Participant 10: Ja, met de locatiedirecteur. Dan zeg ik jongens, daar en daar ga je de mist in.

Han Slob: U heeft ook een soort toezichthoudende functie op de scholen?

Participant 10: Ja, ik zie ook alle

rekeningen die binnen komen.

Han Slob: Alle?

Participant 10: Alle rekeningen die binnen komen die keur ik goed.

Han Slob: En als ze niet goed zijn?

Participant 10: De codering kan niet goed zijn. Het is een voordeel dat je alles ziet. En het is ook een voordeel dat je de codering kunt controleren. Dus mijn collega’s die coderen het, van daaruit gaat het naar de budgethouder, die kijkt of het er van af kan, en ik kijk of het goed geboekt is en weet ik wat allemaal.

Han Slob: Dus u geeft eigenlijk goedkeuring dat iets betaald kan worden. Dus u bent eigenlijk een soort waakhond voor de financiën van Grundel en Twickel samen. En daarin is Ultimview wel een handig middel?

Participant 10: Ja. Vroeger moesten we de BBO afwachten van de stichting. Daarom is dit ook eigenlijk ingevoerd. Vroeger maakte één keer per maand een BBO overzicht. Ik kon dat zelf niet maken, zij hadden daar een apparaat voor om alles uit Exact samen te voegen, daar kan ik niet bij.

Han Slob: Dus zij waren de enige die toegang hadden tot alle rekeningen.

Participant 10: Zij hadden Carmelbreed toegang. Ik moet het dan helemaal in excell maken, daar ben je dagen mee bezig. Zij kunnen dat in één keer maken vanuit exact. Maar toen hebben ze gezegd dat ze wilden dat de locaties daar meer feeling mee zouden krijgen en het zelf zouden doen.

Han Slob: Dus eigenlijk is het gedecentraliseerd.

Participant 10: Gedecentraliseerd, ja. Maar het is nog niet zo als ik het graag wil hebben. Met een naam er boven en de percentages.

Han Slob: Want wat voor dingen mist u nog meer hierin dan?

Participant 10: Toch echt de namen en de percentages mis ik, en dit dat niet goed is. En wat het vroeger was, toen hadden we altijd begroting hier staan en hier exploitatie.

Han Slob: Dus begroting links en realisatie rechts. Dat is nu net omgedraaid.

Participant 10: En als je dat nou consequent doet, maar in het jaarverslag doen ze dat weer andersom.

Han Slob: Doet Ultimview dat?

Participant 10: Nee, gewoon het jaarverslag van de stichting Carmel. Dus het is niet altijd handig. Maar ‘t is wel makkelijker dat je het zelf kunt doen. Ik heb nu nou minder gezeur wat er nog op een bepaalde post staat, want ze kunnen het zelf zien.

Han Slob: Dus eigenlijk is de financiële situatie stichtingsbreed inzichtelijker geworden voor meer mensen.

Participant 10: Ja. Maar dan kom ik bij zo’n teamleider om de financiën te bespreken en dan zeg ik heb je zelf Ultimview uitgedraaid en dan zegt hij nee, daar heb ik geen tijd voor. Dat is dan gewoon zo.

Han Slob: Dan moet je daar ter plekke zitten doen, of heeft u het ook al van tevoren gedaan.

Participant 10: Nee, ik heb ‘m altijd al wel bij me. Ik heb ook altijd de grootboekrekening bij me omdat die mensen dat ook niet kunnen zien.

Han Slob: Dus die mensen hebben het wel maar gebruiken het eigenlijk niet.

Participant 10: Maar als ik een locatiedirecteur ben vind ik die kleine bedragen ook helemaal niet interessant. Ik vind het veel interessanter dat mijn personeelsleden of ik daar goed mee uitkom. Zit ik daar in balans, want dat is toch de grootste kostenpost. Kijk, als ik een paar honderd euro uitgeef voor een sectie, maar op een begroting van een jaar valt dat helemaal weg tegen de miljoenen die daar op staan. Dat is niet zo spannend niet.

Han Slob: Ik kan me wel voorstellen dat als je alle kluisjes moet vernieuwen of veel nieuw interieur moet aanschaffen...

Participant 10: Maar dat weet je van tevoren, dat heb je als het goed is begroot. Dan weet je ook wat die afschrijving gaat kosten per maand. Maar op zich werkt het goed, maar er zijn nog van die kleine dingen die er op zitten. Zoals met die grootboeken dat je dat niet goed kunt zien, weet ik het niet allemaal.

Han Slob: Praten jullie wel eens intern met mensen over wat jullie anders zouden willen hieraan?

Participant 10: Alle financiële mensen komen twee tot drie keer per jaar bij elkaar, dan hebben we het hier ook wel eens over, omdat het al zo lang is hè. Dus dan spreken we met alle mensen bij elkaar daar over. Je moet ook tijd hebben om dat te laten groeien, maar het is nog niet een perfect systeem.

Han Slob: De onderwerpen die in gesprek aan bod komen, wat doen jullie daar mee?

Participant 10: De stichting doet het beheer, wij geven aan waar het mis gaat. De stichting pakt het vaak op, zij zijn de eigenaar van dit programma. Dit moeten dat dan met Topicus overleggen.

Han Slob: Dus op die manier komt jullie feedback wel weer bij Topicus terecht?

Participant 10: Ja. En ik ga Tim vanmiddag of morgen bellen over die grootboeken, dat ergert mij wel. Want daar kunnen mijn mensen niets mee.

Han Slob: Daarmee ga je dus naar Tim en dan zeg je: “Ik mis wat.” En dan pakt Tim de telefoon en belt hij Topicus en zegt hij: “Jongens, dit moet anders.”

Participant 10: Ja, en die percentages komen er wel op een andere manier.

Han Slob: Ja, dat zijn dingen die ik mee kan nemen.

Participant 10: Ja, en dat als er meerdere locaties zijn dan moet je hier wel even de naam neerzetten zodat ik weet waar ik naar kijk! Dat moet je niet in een toelichting de bijlage zetten. Dat is misschien voldoende voor mensen op een locatie, maar niet voor mensen die meerdere boekhoudingen hebben.

Han Slob: Dus voor jullie is het heel belangrijk om aan een rapport te kunnen zien welk rapport u bekijkt.

Participant 10: Ja, en het liefst zou ik een datum er onder te hebben direct, dat lijkt me ook niet zo moeilijk. Dan wil ik zien wanneer het uitgedraaid is. Het staat er wel, onderaan, maar dat hoeft niet. Dat maakt de dingetjes niet mooier van niet, zo’n rapportje. Dat mag onderin, is heel mooi, klaar.

Han Slob: Het is niet belangrijk om de periode te weten waarvoor je de exploitatie bekijkt?

Participant 10: Jawel, maar zet het er onder! Want dit is toch niet mooi, het is toch veel mooier dat wanneer ik een rapportje maak, en het verwijder, dan heb ik toch een veel mooier rapportje.

Han Slob: Daarboven zou je willen zien ‘exploitatie overzicht Hengelo van X tot X’.

Participant 10: Dat mag wat mij betreft ook wel even. Ik vind het niet heel belangrijk, want de datum staat hier ook. Han Slob: Als er duidelijk staat welke school het om gaat, wordt het beter.

Participant 10: In ieder geval voor hen die meerdere locaties hebben. Ik draai ze uit, één keer per maand. Ik kijk ze na en bedenk dan of ik er wat mee moet omdat ik iets raars zie. En dan zie ik wel die 28% plus, terwijl ik het negatief heb.

Han Slob: Dan moet je alles omdraaien in je hoofd. Anders kun je alleen zien dat de afschrijvingen te hoog uitgevallen zijn en alle andere dingen lager en daarmee beter.

Participant 10: Ik heb de verklaring er ook wel voor maar dat is een ander verhaal.

Han Slob: Oké.

Participant 10: Maar de percentages, en dat zit ook een beetje in de lijn van die dashboards, daar zit ook een beetje dit verhaal in. Dat nog niet altijd direct lekker vergelijkbaar is tussen baten en lasten. Dan ga ik ‘m nu even helemaal opvragen, kijken of dat veel verandert. Nu ga ik de rapportage van het hele jaar bekijken, dat verandert dan soms ook nog wel. Want je hebt pieken, vooral met personeel, in augustus neem je nieuwe mensen aan of gaan er mensen uit of weet ik het allemaal. Dan zie je ineens een heel ander verhaal. Ik heb 67 duizend en ik ga negatief draaien.

Han Slob: En weer zegt hij, dit gaat lager uitvallen, goed bezig.

Participant 10: Dat is ook nog wel zo. Kijk ik nu per maand of per jaar. Kijk, deze mag 9 miljoen uitgeven en heeft maar 5 uitgegeven. Maar deze is maar 4 ton verschil. Maar dit percentage en dat percentage klopt precies, ben ik heel tevreden over. Hier ga ik het dubbele uitgeven en zegt hij dat je winst hebt gemaakt.

Han Slob: Heeft u meer van dit soort kleine dingen waar u tegen aan gelopen bent, net als die percentages?

Participant 10: Dit is het wel zo’n beetje. Die dingen zijn heel mooi, om te bekijken, maar je moet wel weten of je die bestanden per maand, kwartaal of jaar bekijkt. Qua interpretatie is dat wel verschillend. Ik vind het wel een prettige tool, dat ik zelf heel snel iets kan zien per maand, dat vind ik wel prettig. Maar het moet wel gekoppeld zijn aan Exact aan je grootboekrekening dat je alles kunt zien. Bij de formatie kun je dat wel goed zien. Want dan ga ik hier eens even kijken. Vaak moet ik ‘m een maand later pakken, want ik wil even zien wat daar gebeurt is. Hier kan ik precies zien in februari t.o.v. januari. Dat vind ik dan wel prettig. Sommigen dingen is helemaal niets gebeurt, hier kun je zien wie er in de ziektewet zitten. Ik heb dus 0,54 afwijking, staan ook een heleboel mensen in.

Han Slob: Dat is een hele nette afwijking.

Participant 10: Ja, maar waarom staan al die mensen er in waar geen afwijking in zit? Kijk hier zit een hele rare afwijking in. Min één plus één. Dat is een correctie denk ik. Maar dan blijft het dat je 2 FTE afwijking hebt. Zo krijg je natuurlijk wel een heel raar overzicht in je personeelsdingen, dat je 2 mensen kwijt bent. Want dat is helemaal niet zo.

Han Slob: Hier is het verschil nu 2, in plaats van 0. Dat is wel vreemd

eigenlijk.

Participant 10: Waarom doe je dit er dan bij. Kijk al die dingen met 0 interesseren me niet. Kijk hier, Breedveld heeft een uitbreiding gehad van 0,8 naar 0,98, dat vind ik interessant. Er is iemand binnen gekomen nieuw. Dat zijn dingen die ik interessant vindt.

Han Slob: Maar alle mensen waar geen verandering in zit die zou u er uit laten?

Participant 10: Daar heb ik toch helemaal geen belang bij? Dat is toch helemaal niet interessant niet? Ik wil mijn FTE's toch alleen maar zien?

Han Slob: Je moet zelf nog een filter aanleggen?

Participant 10: Dat zou je zelf nog even moet bewerken. Nu ga ik januari en december nog even bekijken, dat vind ik ook nog wel eens interessant.

Han Slob: Dat mensen een ander type aanstelling krijgen?

Participant 10: Deze mensen die hebben in januari een periodiek gekregen. In januari stromen ze op, dus kunnen ze een periodiek krijgen, dus daarom hebben ze een paar centen meer gekregen. In het onderwijs krijg je soms in januari of augustus een periodiek. Als je aan het einde van je carrière bent krijg je dat standaard twee keer per jaar. Of dit een periodiek is weet ik niet, dat kan een afronding zijn die twee euro. Hier is een beetje raar. Hier is wat anders gebeurt. Dat zal wel iets met reiskosten te maken hebben. Het lijkt me ook zo weinig. Zo gauw als het €40 wordt dan moet dat kloppen. Maar diegene die nog op 0 staan, is leuk dat ik weet dat dat er op staat, maar dat hoeft maar één keer per jaar maar verder hoeft dat niet.

Han Slob: Dus eigenlijk zou er een rapport moeten zijn waar die mensen niet in meegenomen worden.

Participant 10: Ja.

Han Slob: Of je zou bij het aanvragen van een rapport een vinkje willen hebben 'neem mensen zonder verschil wel/niet op'.

Participant 10: Ja, en dan kun je precies zien. Het is heel makkelijk dat ik snel de omvang kan zien en wat ze totaal kosten. Dat vind ik interessant. Wat ik hier niet kan zien is in welke schaal ze zitten.

Han Slob: Je ziet niet of het LB, LC of LD is.

Participant 10: Nee dat kan ik niet zien. Daar heb ik soms ook wel belang bij.

Han Slob: Je kunt wel zien hoeveel FTE iemand heeft en hoeveel dat kost, maar dat lijkt me gerelateerd aan schaal en leeftijd.

Participant 10: Leeftijd minder natuurlijk. Het is wel een handig overzicht. Als je het er toch bijzet..

Han Slob: In de financiële rapportages kun je niet tot op mutatieniveau aanvragen?

Participant 10: Ja, dat kun je wel. Maar als je dan zo'n tool hebt, zet het hier dan ook even bij. Als je dat wilt stimuleren, zet er dan even bij in welke schaal ze zitten. Je kunt dat wel vragen bij P&O, dan weet je het wel. Maar zet het hier even bij. Dat werkt soms gewoon makkelijker. Dan kun je heel snel zien hoe het zit.

Han Slob: Het kan gewoon uit het HRM pakket komen.

Participant 10: Ja, maar zet het dan ook in deze tool.

Han Slob: Daar wordt het wel completer van. Kun je in de financiële rapportages ook de mutaties mee exporteren naar de rapporten?

Participant 10: Nee.

Han Slob: Is dat iets dat handig is of iets dat niet gemist wordt.

Participant 10: Nee, dat wordt niet gemist. Je hebt een financiële tool en een HRM. Daar zitten personeelsleden in, die wil je niet in de financiële tool gestopt hebben.

Han Slob: Nee, nee, in die zin dat je in de financiële rapportages zou je eventueel per post ook nog de losse geboekte rekeningen die er onder hangen kunnen bekijken.

Participant 10: Dat kan je toch zien? Daar heb ik net gekeken bij de Carmel, ik zal er eentje pakken, maar daar kun je kijken, ik pak even een rekening waar wel wat op staat. Dit is makkelijk als ik het nummer er zelf in kan zetten, nu moet ik de hele tijd scrollen.

Han Slob: Wat zou handig zijn?

Participant 10: Dat ik het nummer er in kan zetten, van wanneer tot wanneer wil ik het hebben.

Han Slob: Dus dat je kunt typen.

Participant 10: Dat je gewoon even kunt typen. Oh, deze is leeg. Even eentje pakken waar wel wat op staat... 42520? 42520. Tot juni. Hé, dat gaat niet goed. Ik moet die hebben. Januari tot juni. Ik wil in excell, en dan moet ik weer helemaal naar beneden. 42520. Die wil ik hebben. Zou mooi zijn als hij die daar ook gelijk in zet. Die ga ik dus aanvragen. Want dit komt dus uit Exact, dat is de grootboekrekening als het ware. Kijk, daar staat het. Hier staat dus wat er gekocht is. Dat kunnen we wel zien. Maar, zet daar ook even het totaal er onder. Is best wel handig, hè?

Han Slob: Dus als ik het zo meekrijg zijn de rapporten in grote lijnen redelijk goed, maar er missen wat van die details die het net goed maken.

Participant 10: En ik kan niet verder komen dan de grootboekrekening die je net zag.

Han Slob: Dat zal wel een fout zijn denk ik, maar dat moet wel opgelost worden.

Participant 10: Wat ik natuurlijk nog het mooiste zou vinden dat als ik hier zou klikken dat ik meteen de factuur zou krijgen, maar dat krijg ik niet. Maar degene die dit kunnen, kunnen ook in Basware en zien wat daar op staat. Dat vind ik nog niet zo erg.

Han Slob: Maar dit is ook Excel, daarin kan het niet.

Participant 10: Maar wat wel hier kan is het totaal opnemen.

Han Slob: En je zou toch ook nog het factuurnummer op kunnen nemen in principe?

Participant 10: Ja.

Han Slob: Zou het opnemen van het factuurnummer een toevoeging zijn?

Participant 10: Ja... Nou, maar bijvoorbeeld deze batterijen weet ik nou al dat dat gewoon gekocht is zelf via de Media Markt ofzo. Dat weet ik toevallig dan hè. Dat kun je helemaal niet zien, waar dat weg komt. Dan moet je alsnog naar Exact toe om dat te zien. Maar het zou wel prettig zijn als hier het totaalbedrag zou zijn. En het liefst had ik hier nog opgenomen gezien wat de begroting was geweest. Dan kan ik ze meteen van elkaar af trekken.

Han Slob: Dat doet hij dan weer niet. Hij zegt: dit is je boekhouding, asjeblieft.

Participant 10: Het mooiste zou zijn dat hij alles bij elkaar pakt, en weet wat de begroting is, en verteld wat je nog uit kunt geven. Nu moet ik zelf nog m'n begroting doorzoeken.

Want dit bedoelde je net hè?

Han Slob: Ja, ik vroeg me gewoon af of het kan. Ik moet zeggen dat ik niet zo in de rapportages zit. Het is eigenlijk ook niet het onderwerp van mijn onderzoek, dus ik leer vandaag eigenlijk ook heel veel over de rapportages. Ik kan nu wel de verbeterpunten wel noteren en meegeven om over na te denken. Voor zover u de dashboards gebruikt denk ik wel dat ik wel een aantal zinnige dingen gezien heb. Ik ben wel benieuwd wat u vindt van de leesbaarheid van de schermen?

Participant 10: Ja ik vind het wel te lezen. Wat ik gewoon een heel groot pluspunt is dat ik meerdere locaties bij elkaar kan voegen. Als ik Twickel en Grundel heb kan ik daar tussen selecties maken. Ik kan alle VMBO scholen bij elkaar pakken. Dat ik dus die kan samenvoegen. Waarom doe je dat nu niet?

Han Slob: Hij heeft het wel gedaan, toch?

Participant 10: Dat vind ik dan wel heel prettig, dat ik van januari tot en met december kan aanvragen. Dat is wel apart.

Han Slob: Er was een vinkje om het samen te stellen.

Participant 10: Ik wist niet dat ze zo allemaal tegelijk kunnen draaien. Dat is wel handig, dat je maar één keer de boel hoeft in te vullen. Ik kan alles samenvoegen, dat is ook wel prettig voor mij.

Han Slob: Dat je even over de selectie van VMBO of HAVO scholen heen kunt kijken.

Participant 10: Ja, omdat wij over twee BRIN nummers gaan is dat wel handig.

Han Slob: Het ene moment is het op de ene manier gescheiden, op het andere moment is het op een andere manier gescheiden. Maar moet het dan in de toekomst één geheel worden?

Participant 10: We zitten te kijken of we één, twee of drie BRIN nummers gaan kijken. Dat is wel een flinke plaag. Want als er een BRIN nummer weg gaat ben je 5 ton kwijt. Een scholengemeenschap met meerdere niveau's krijgt 5 ton extra bekostiging. Als alles je samen gaat doen ben je één BRIN nummer minder en dat scheelt je dus 5 ton.

Han Slob: Dan kun je misschien wel beter nog drie BRIN nummers doen.

Participant 10: Maar dan ben je vaak geen brede school meer. Dus dan krijg je het überhaupt niet. Want je moet wel een aantal verschillende niveaus hebben. Anders heb je alleen maar gymnasium en weet ik wat allemaal. Die 5 ton krijg je alleen als je VMBO, HAVO en Atheneum bij elkaar hebt.

Han Slob: Dan is het eigenlijk kromme regelgeving.

Participant 10: Ja. Of nou ja, of het krom is weet ik niet. Het is in ieder geval zo.

Han Slob: Maar het is voor jullie wel gewoon onpraktisch.

Participant 10: Ja, maar daarom moeten we af en toe boekingen maken over een BRIN nummer heen. En dan begint de accountant weer te zeuren waarom we dat doen. Maar dat is gewoon omdat die betaald moet worden voor beide samen. En daarom hebben sommige dingen ook maar centraal gedaan, zodat we dat vooraf al samengevoegd hebben.

Han Slob: Ik snap 'm. Ik zie nu ook wel heel erg goed hoe Ultimview een toevoeging is ten opzichte van de oude situatie, met negen verschillende rekeningen in Exact.

Participant 10: Twaalf eigenlijk, je moet de centrale

rekeningen ook meenemen. Maar Tim heeft er nog wel meer waarschijnlijk.

Han Slob: Die had significant meer inderdaad. Die had 52 scholen.

Participant 10: Ik heb er ook al veel hè.

Han Slob: Dat vind ik ook wel. Ik denk dat ik inmiddels wel redelijk door mijn vragen heen ben.

Participant 10: Nou, en dan kun je volgende week kijken hoe Alex het doet.

Han Slob: Ja, inderdaad. Maar dan gaan we hiermee afsluiten en wil ik u hartelijk danken voor uw tijd.

Notulen Usability interview 12 juni 2013

Locatie: Het Hooghuis centrale directie, Oss
Personen: Participant 11

Participant 11: Mijn inlog zit achter het intranet, daarvoor moet ik even mijn token halen.

Han Slob: Misschien zal ik eerst kort uitleggen waarom ik hier terecht gekomen ben. En wat mijn gedachten zijn over het gesprek het komende uur. Dit onderzoek is voor mij deel van mijn afstudeeropdracht voor mijn studie Industrieel Ontwerpen. Ik doe mijn opdracht inhouse bij Topicus, de ontwikkelaars van Ultimview. Hun vraag aan mij was om de gebruiksvriendelijkheid van Ultimview te onderzoeken met een focus op de dashboards. De rapportages kunnen we het kort over hebben, maar zijn voor mijn onderzoek minder relevant. Dit is met name omdat de dashboards nog relatief nieuw zijn en er derhalve nog veel verbetering mogelijk is. Het doel is om door te praten met diverse gebruikers van het product de zwakke en sterke punten boven tafel te krijgen.

Participant 11: Als je naar klanten kijkt, welke klanten gebruiken buiten Carmel het product of een variant van het product?

Han Slob: Buiten Carmel zijn er momenteel vijf klanten. Ultimview kent een drietal aspecten: het financiële, het personele en het onderwijsdeel. Jullie gebruiken het financiële en het personele. De onderwijskant wordt gebruikt door onderwijsadministratie bureaus om de onderwijskwaliteit te bewaken. Dit is nu nog enkel gericht op het primair onderwijs. Daarin ligt sterk de nadruk op het presenteren en interpreteren van CITO meetmomenten in het basisonderwijs om te kijken hoe een school daarin scoort afgezet tegen de inspectienorm. Voor het financiële en het personele deel zijn er naast Carmel nog twee onderwijsadministratiekantoren die daar ook gebruik van maken, dus die de financiële en personele administratie van scholen doen. Maar anders dan Carmel zijn dat geen hele stichtingen maar losse kantoren die de administratie voor scholen verzorgen.

Participant 11: Het product is natuurlijk wel specifiek op de sector gericht, maar ik denk dat die dashboards ook voor andere sectoren zouden werken.

Han Slob: Momenteel zijn ze alleen in het onderwijs in gebruik, maar er is de ambitie om het product breder te trekken. Er wordt nu gekeken om bijvoorbeeld het product ook in de zorg in te zetten omdat ze daar vergelijkbare vragen hebben. Momenteel wordt er gewerkt aan een grote groei in die onderwijskant, dat alle Topicus klanten van het primair onderwijs in de zomer hier op aangesloten worden en daarna is er meer tijd voor de financiële en personele kant. Ik denk dat het om te beginnen interessant is als jij mij iets kunt vertellen over Het Hooghuis en hoe dat valt binnen stichting Carmel en wat jij daarbinnen aan werkzaamheden hebt.

Participant 11: Mijn naam is Participant 11, ik ben hier pas anderhalf jaar in dienst, voorheen in de zorg gewerkt dus dat is wel een toevalligheid. Je bent hier op de locatie van de centrale dienst, dus het overkoepelende bureau van Het Hooghuis. Het Hooghuis is een school met alle soorten van onderwijs

dus van praktijkonderwijs tot VWO. Met 4700 leerlingen zijn wij één van de twee grootste Carmel-poten. Ik ben zelf werkzaam als medewerker planning & control slash controller, dat is een beperkte afdeling waar we hier met z'n tweeën zitten. Er is wel stevig ingestoken op een versterking van de centrale dienst. Dat is ongeveer 1,5 jaar geleden begonnen en een tweede man is nog maar een paar maanden in dienst en wij vervangen twee andere heren die inmiddels al bijna met pensioen zijn.

Han Slob: Dus wat vers bloed eigenlijk.

Participant 11: Ja, het is wat verjongd maar ook wilden ze iemand die niet uit het onderwijs kwam. De twee die hier voorheen zaten waren docenten die hier affiniteit mee hadden. Ze wilden iemand in huis halen die kennis had verder dan het onderwijs, misschien iemand die in het beginsel wel geen kennis had van het onderwijs. Het grote voordeel van de zorg is dat de locatiedirecteuren redelijk vergelijkbaar zijn met managers in de zorg: ze hebben een redelijk vergelijkbare inhoudelijke achtergrond. Hier zijn het bijna allemaal docenten die gestudeerd hebben ernaast en er zo in zijn gerold. Dat werkt in de zorg ook zo, daar zitten ook mensen die in feite geen managementstudie hebben gevolgd. Dat helpt als je dat al begrijpt. Mijn takenpakket is primair begroting, jaarrekening, tegenwoordig de maandafsluiting et cetera. Ik ben financieel gericht. Aan de andere kant zijn er behoorlijk wat taken met formatie processen en het adviseren van de locaties op het gebied van formatie en allerlei opdrachten die zo her en der in de organisatie omhoog komen. Planning & control, financiën in de breedste zin van het woord.

Han Slob: Hoeveel locaties heeft Het Hooghuis?

Participant 11: We hebben acht locaties.

Han Slob: Dat zijn er redelijk wat, dat is toch al snel 600 leerlingen per school.

Participant 11: Dat klopt. Maar het zijn ook een paar kleine scholen, beperkt onderwijs met minder dan tweehonderd leerlingen. Maar ook scholen van 1400 en 1600 leerlingen, dus dat zijn hele bedrijven op zich.

Han Slob: Buiten jou zelf en jouw collega, zijn er veel mensen die aangesloten zijn op Ultimview? Of zijn jullie één van de weinigen?

Participant 11: Alle directeuren zijn er ook op aangesloten. We zijn natuurlijk begonnen met testen, maar uiteindelijk willen we veel mensen in de organisatie toegang gaan geven. Eerst wilden we wachten tot het stond en allemaal werkte. Het zal januari geweest zijn, maar ik kan er een maandje naast zitten, hebben we breder mensen toegang gegeven. Toen heb ik een ronde gemaakt langs alle locaties om te laten zien wat het is, wat de bedoeling ervan is, wat men er mee kan en hoe wij het gebruiken. Dat is toen als heel prettig ervaren, maar je ziet dat dat ook snel weer weg ebt als er geen noodzaak is om daar in te gaan neuzen.

Han Slob: Want de toegang op scholen is voornamelijk voor directieleden?

Participant 11: Ja, alle directieleden en een paar stafmedewerkers. Op de twee grotere locaties hebben ze nog een stafmedewerker financiën, een docent die een halve baan heeft vrij geroosterd die het reilen en zeilen op zo'n school helpt reguleren. Een van de twee grote locaties heeft ook een facilitair manager die ook toegang heeft. Wij zeggen, we leiden het via de directeur, dat is makkelijk.

Dat heeft ook te maken met de rechtenstructuur. Er waren mensen die zeiden: “ik organiseer buitenlandse reizen en die boek ik allemaal op grootboeknummer ..., kan ik dan ook toegang krijgen”. Ja dat kan, maar dan krijgen ze toegang tot de financiën van de hele school. En als ze dan zo'n heel klein stukje hebben, dan gaan ze het maar aan iemand vragen binnen hun organisatie. Die mensen worden niet opgenomen.

Han Slob: Ik kan me voorstellen dat dat ook te klein is, die vragen zijn meer budgettair.

Participant 11: Correct. Ze willen zaken weten als ‘ik heb €10.000 beschikbaar, hoeveel is er al geboekt’. Daarvoor hoef je niet als gebruiker in het systeem.

Han Slob: Het kan wel, maar er is weinig toegevoegde waarde. Hoe gebruik jij het product, wat is voor jou de toegevoegde waarde van Ultimview bovenop Exact?

Participant 11: Uiteindelijk gebruik ik Exact bijna niet meer, behalve als invoerprogramma, maar dat gebeurt voornamelijk op locaties. Waar ik dit voor gebruik is de functionaliteit waar het ook voornamelijk voor bedoeld is, dus om vanuit een hoofdlijn in en uit te zoomen. Vanaf dit jaar wordt er bij Carmel gestuurd op periodieke afsluitingen, dus elke maand gebeurt dat en elk kwartaal gebeurt dat wat serieuzer. Er vindt dan daadwerkelijke afsluiting plaats van die maand en tussenliggende maanden. Er wordt minder nauwgezet gekeken per maand, één keer per kwartaal gebeurt dat grondiger. Die analyse van kwartaalcijfers, betekend dat ik elke maand inlog om te kijken of ik iets zie gebeuren. Afhankelijk van wat je ziet ga je in- en uitzoomen.

Han Slob: Die analyses zijn die meer over het hele Hooghuis of per school?

Participant 11: Ik kijk echt op locatieniveau. Wat gebeurt in zo'n kwartaalafsluiting; We hebben er nog maar één gehad, maar die heb ik voorbereid achter m'n bureau en daarna ben ik bij elke locatie langs geweest om te laten zien wat er nu gebeurt is in zo'n kwartaal. In zo'n gesprek op het scherm dit ook tonen. De bedoeling is eigenlijk dat we bijna blanco na een aantal keren zo'n gesprek in kunnen. We gaan eerst eens kijken wat we tegenkomen, maar ook om de directeuren aan de hand te nemen om te kijken of zij begrijpen wat zij zien. Er is nog best wel een niveauverschil tussen de verschillende locatiedirecteuren. De één heeft er veel affiniteit mee, maar voor de ander is het en ver van mijn bed show: als niemand mij op mijn donder geeft vind ik het wel prima.

Han Slob: Dat verschil heb ik inderdaad al vaker over horen spreken.

Participant 11: Er is een aantal dat hier ook zelf in gaat zitten grasduinen. Een ander zal meer aan de hand moeten worden genomen: “Het betreft wel de locatie waar jij integraal voor verantwoordelijk bent. Het is wel onderdeel van jouw taak om hier ook serieus mee bezig te zijn.” Dat groeit en dat is ook niet erg dat dat groeit, je moet ergens starten en soms heb je het idee dat je bijna vanaf nul begint, maar mensen zijn er wel meer mee bezig nu. Per kwartaal ga ik met die mensen zitten om dat door te nemen. In de twee maanden daartussen ga ik er wel zelf naar kijken om te kijken wat er in onze exploitatie gebeurt. Dan is er geen overleg met de locatiedirecteuren. We sturen wel een mailtje, maar dat is meer een reminder dat ze eens inloggen om te kijken. Als er een maand wordt

afgesloten dan mailen we daar even over.

Han Slob: Die gesprekken die jij voert zijn ieder kwartaal. Participant 11: Dat doe ik allemaal nieuw hè. Omdat tot vorig jaar niets concreet werd afgesloten.

Han Slob: Twee weken geleden was ik nog bij Tim, die vertelde ook over de kwartaalrapportages, maar hij gaf aan dat kwartalen misschien in het onderwijs niet heel praktisch zijn. Hem leek halfjaarrapportage handiger.

Participant 11: Daar kun je wat van vinden. Je weet dat na het tweede kwartaal iedereen zes weken vakantie heeft dus het is veel logischer om dan de cijfers in mei te hebben en tot en met september en aan het einde van het jaar.

Han Slob: Dus eigenlijk drie keer per jaar in plaats van vier keer per jaar.

Participant 11: De raad van toezicht van Carmel die denkt daar anders over. Die hebben daar een behoorlijke stem in. Dus je kunt iets vinden van die timing maar het feit dat er veel serieuzer gekeken wordt tussentijds wat de stand van zaken is en daar het boekingsjaar op aan te passen is echt een vooruitgang. Dat helpt ook scholen en scholengemeenschappen om beter te sturen gedurende het jaar.

Han Slob: Is Carmel, of Het Hooghuis, een financieel gezonde organisatie?

Participant 11: Ja. Carmel hartstikke gezond, de resultaten van de afgelopen jaren zijn nul, iets er boven, iets er onder. Dat is in het onderwijs gewoon prima, winst maken is niet het doel. Je ziet wel dat het steeds lastiger wordt. Je ziet dat er steeds meer begrotingen van individuele scholen worden ingediend die niet meer sluitend zijn. Eén van de redenen ook omdat we hier sterker op ingestoken wordt, de bomen groeien echt niet meer tot in de hemel en mensen moeten zich er van bewust zijn dat er een beperkte zak met geld is en dat alles daar wel van moet gebeuren. Dat steekt hier ook zeker achter, en daarom is dit nu steviger ingestoken. Juist om die reden.

Han Slob: Als ik dit zo meekrijg gebruik je de dashboards ook nog relatief veel t.o.v. de rapportages.

Participant 11: Ik gebruik eigenlijk nooit de rapportages. Zeg nooit nooit, maar dat gebruik ik eigenlijk om het lijstje uit te draaien als iemand daar om vraagt. Als iemand wil weten wat al uitgegeven is bijvoorbeeld, dan kan ik dat voor hem uitdraaien.

Han Slob: Oké, maar voor het in- en uitzoomen op die hoofdlijnen gebruikt u eigenlijk het dashboard. Dat is heel prettig want mijn andere twee gesprekken bij Carmel waren mensen die er eigenlijk nooit in keken.

Participant 11: Dat begrijp ik wel. Want je hebt mensen die er al dertig jaar zitten. Wat er in de rapportage is gebeurt is dat we bestaande rapporten hebben nagebouwd. Dus zij zijn al jaren gewend om volgens een bepaald format te kijken naar cijfers. Datzelfde format zit onder de rapportages. Dan is de natuurlijke neiging om te denken: dit ken ik, daar voel ik me prettig bij en dus van daaruit te starten. Ik ben daar nieuwer in, ik durf ook wel te zeggen, in vergelijking met andere mensen die dezelfde rol hebben, wat meer ervaring buiten de sector maar ook met dit soort tool. Er zijn genoeg mensen die daar mee worstelen omdat dat nieuw is en anders is. Het vraagt ook iets aan de manier waarop je over cijfers denkt. Ik gebruik feitelijk

voor 90% de dashboards en voor sommige gevallen een rapport maar dan is het eigenlijk altijd omdat iemand mij een vraag heeft gesteld en iets op papier wil hebben. Voor mijzelf kijk ik hier eigenlijk nooit in.

Han Slob: Welk dashboard gebruik je daarin het meeste, ik vermoed de exploitatie?

Participant 11: Ja, exploitatie, maar ook die onderste. Daar was sterk behoefte aan, die gebruik ik ook wel. Er is in de discussie naar voren gekomen dat dit dashboard personeelslasten gewenst was omdat in dat andere dashboard de analyse van personele zaken nog wat beperkt was.

Han Slob: Dus in exploitatie was die mogelijkheid tot analyse nog te minimaal, ook al valt het er voor een deel wel onder.

Participant 11: Dit is het niveau loonkosten waar je 80% van je begroting in de dashboards kon zien. Daar wordt niets anders dan de maandelijksse boekingen van het hele bedrag aan loonkosten getoond. Dat wordt in één keer ingeboekt, je kunt niet zien wie daar onder hangen. Hier zie ik per locatie wie er in zitten. In die paar boekingen in exploitatie zit eigenlijk geen detail. Ik ging nu naar een locatiedirecteur als ik grote wijzigingen zag in de loonkosten en dan vroeg ik hem om dat te duiden. Zijn reactie was dan: ik heb geen extra personeel aangenomen. Dus ik kan nooit mijn budget overschrijden. We hadden dan wel wat mogelijkheden om buiten Reportal een dump te krijgen van de salarisadministratie maar dan echt te gaan puzzelen en begroting en realisatie naast elkaar te leggen. Wat je eigenlijk aan het doen was, was een soort overzicht maken als nu in dit dashboard staan. Daar zijn we nu erg mee geholpen. Ik heb er nog best een paar opmerkingen over omdat sommige zaken nog niet echt gebruiksvriendelijk zijn. Maar daarvoor zit je ook hier vandaag, het zijn ook dingen die hier (op papier, [red]) staan. Ik ben ook gebruiker van de dashboards en dat zullen ze niet allemaal zijn.

Han Slob: Nee dat klopt, maar dat vind ik wel heel fijn. Ik was wel benieuwd wat ik hier aan zou treffen, want ik merk erg dat het verschilt per kantoor hoe er mee om gegaan wordt. En dan niet alleen met Ultimview maar ook met de verantwoordelijkheid die onder de functie valt. Maar misschien is het dan een goed idee om nu eerst te kijken naar de opmerkingen die je zelf hebt over de verschillende dashboards, en laten we dan beginnen met exploitatie, dan kan ik daarna daarop inhaken met mijn eigen vragen.

Participant 11: Wat ik lastig vind is dat als ik, hij staat nu op 2013. Hij staat altijd standaard op het jaar. Persoonlijk zou ik veel liever hebben, en dan moet ik hem eigenlijk even op het scherm hebben met deze kleine beamer, dat de knop waar je de periodes in moet vullen dat dat de standaard zou zijn. Zeker omdat je als Carmel wilt gaan sturen op de perioderesultaten. Daar maken we ook afsluitingen van. Het eerste wat ik doe is naar die knop gaan. Als ik dat altijd doe, dan zou die wat mij betreft eigenlijk de standaard moeten zijn.

Han Slob: Omdat je eigenlijk nooit kijkt naar de trend over een jaar maar altijd naar een kwartaal kijkt.

Participant 11: Vooral dat als je naar een jaar kijkt, dan zegt die grafiek hierboven nog wel iets maar die cijfers hier onder maken

dat al een stuk ingewikkelder. Omdat je het niet afgrenst op afgesloten periodes. Dus hier wordt wel keurig die begroting op basis van de maanden verdeeld, maar je kijkt hier niet meer naar afgesloten periodes. Je ziet ook dat begroting en realisatie hier uit de pas lopen op zes omdat we in juni leven. De administratie van juni zit er gewoon nog niet volledig in. Dus de standaard zou eigenlijk moeten zijn of dit scherm, of, in de hele ideale situatie, de afgesloten periodes die we op dit moment hebben.

Han Slob: Dus het lijntje lijkt te impliceren dat de kosten voor juni volledig geboekt zijn.

Participant 11: Als we alleen naar juni kijken zal blijken dat een heleboel nog niet geboekt zijn. Dit zijn de baten en dit zijn de lasten, in juni is er van beide nog bijna niets geboekt, dan liggen begroting en realisatie ook dicht bij elkaar. Dus er zijn nog geen loonkosten geboekt en er zijn nog geen rijksbijdragen geboekt. Dat is wat er aan de hand is.

Han Slob: Dus omdat zowel baten als lasten nog niet geboekt zijn lijkt het alsof juni al wel klopt.

Participant 11: Dit is lastig en het feit dat als ik schakel tussen dashboards en stel, ik heb de periode januari tot mei gekozen, dat ik dan van het dashboard exploitatie naar personeelslasten ga ben ik deze weer kwijt. En stel dat ik cijfers aan het analyseren ben over een afgesloten periode en je ziet dat er iets in de loonkosten gebeurt wat je niet kunt duiden en je gaat naar het dashboard personeelslasten om dat te analyseren moet ik die periode weer opnieuw instellen.

Han Slob: Ik weet zelf hoe ze dit technisch ontworpen hebben, maar ik snap dat dit vanuit de gebruikskant het vasthouden van een periode heel logisch is, omdat je daarin werkt.

Participant 11: En de ideale situatie zou zijn dat de periode al standaard in beeld zou zijn. Het vasthouden is lastig, dat vraagt techniek. Maar dit schermpje, als je dat als standaard ziet, dat zou fijn zijn. Ik merk ook dat heel veel mensen dat knopje gewoon vergeten. Een locatiedirecteur, en zeker in het begin, die stuur ik dan een mailtje dat de cijfers tot april beschikbaar zijn, dan zijn er gelukkig een aantal die er serieus naar gaan kijken. Die openen het en die staan dus hier en die kijken hieronder en die zien cijfers die ze niet meer kunnen en dan stoppen ze ermee. Dan bellen ze op dat ze het niet kunnen zien. Het grootste, wat ik bij mezelf merk is dat ik de grafische kant bijna altijd oversla, ook omdat de eerste maanden, zeker die eerste drie, niet is gestuurd op per maand boeken. Je ziet dat hier ook een aantal gekke dingen gebeuren. Nu is dat wel zo en gaat zo'n grafiekje, zeker als je een locatiedirecteur bent.. Hier zie je dat er, en je verwacht eigenlijk dat omdat het meeste in gang gezet is. Alles wat je maandelijks wilt doen, alle boekingen die je simpelweg kunt maken om de perioderesultaten goed weer te geven, daar is inmiddels in meerdere of mindere mate een stramien voor ontwikkeld hoe we dat gaan doen. Je ziet dus ook dat bij alle locaties dat de lijntjes vanaf mei, want in april zijn nog dingen van de kwartaalcijfers gecorrigeerd, alle scholen redelijk in de buurt van de nul zitten. Puur door de boekingen. Vanaf dat moment wordt het ook interessanter om die grafiek te volgen, omdat je dan in een oogopslag iets kunt zien.

Han Slob: Wat het dus eerst was is dat door inconsistent of laat boeken dat begroting en realisatie tegen mekaar uitzetten eigenlijk per maand geen zin had omdat dingen die geboekt hadden moeten zijn ..

Participant 11: Je bent gegaan van eigenlijk bijna op kasbasis, dus als iets binnen komt het verantwoorden als baten en als het uitgaat als lasten, naar een stelsel van toerekenen van baten en lasten. Als je dat tegen een directeur zegt, dat vraagt best wat uitleg. Mensen zijn gewend om hier eigenlijk geen aandacht voor te hebben. Wat er gebeurt is dat er één keer per jaar een begroting gemaakt wordt. In mei maakten we een prognose wat er anders was dan begroot, maar er werd nooit hard gekeken wat er in het verleden was uitgegeven.

Han Slob: Het ging meer om verantwoording op jaarbasis. Dus als alles wat er op jaarbasis in- en uitging maar klopte was men tevreden.

Participant 11: Ja, maar wat eigenlijk werd er veel tijd aan de begroting besteed, omdat het allemaal maar om procenten of halve procenten gaat is het belangrijk om dat nauwgezet te doen. En vervolgens werd er gezegd dat het personeel vast stond en dus door het hele jaar hetzelfde zou zijn. We hebben dit in de begroting opgenomen, we hebben een beeld dat we €20.000 uit mogen geven aan iets en als we daar aan het einde maar binnen zaten was het goed. Dus dit is wel wennen.

Han Slob: Terwijl er nu gezegd wordt: “Je mag €20.000 uitgeven en dat gaan we in mei doen.”

Participant 11: Ja bijvoorbeeld. Of we verdeelden het geleidelijk over het jaar. Dus als verwacht wordt dat je op een bepaald moment op vijftien zou zitten maar je zit op zestien, dan kun je nog steeds wel binnen die twintig zitten maar moet je misschien toch wel gaan bedenken dat je aan het eind van het jaar er wel eens boven uit zou kunnen komen. Wat ik bij mezelf merk, ja hoe beter je het voor elkaar hebt hoe nuttiger het wordt, maar in de maanden die achter ons liggen heb ik met name vanuit de tabel geanalyseerd. Soms, als je een stukje doorklikt inderdaad, dan zie je in die bovenste grafiek nog wel wat er in die rubriek gebeurt, hieronder valt het mee, maar in veel van die grafieken zit er één hele grote post en daarnaast een aantal kleintjes. Dat betekent dat het grafisch allemaal wat minder gaat zeggen maar dat dit tabel, die normaal wel helemaal onderin beeld staat, hier kun je op cijfers goed zien wat er gebeurt. Ik ben in mijn functie dan ook een man van de cijfers, ik lees makkelijker cijfers dan de gemiddelde directeur. Voor een directeur wordt dit ook steeds makkelijker. Hoe beter het wordt hoe meer hij hier naar zal kijken. Als hij ziet dat hij elke maand iets overhoudt, is hij niet meer geïnteresseerd of dat op onderhoud is of op energie, als hij binnen de begroting blijft is het goed.

Han Slob: Ja, en wat ik in die diagrammen hier nu zie is dat als schoonmaakkosten heel groot zijn dat je in dit diagram heel weinig kunt zeggen over de verhouding tussen de rest van de kosten, omdat ze allemaal klein zijn.

Participant 11: Dat zal ook wel de techniek zijn.

Han Slob: Wat je zou kunnen doen is het diagram groter maken.

Participant 11: Je hebt een aantal overzichten dat één staaf tot hier komt en dat je de rest amper ziet. Het is niet een punt waarvan ik vind dat het technisch verbeterd

moet worden. Hoewel ik wel denk dat bijna alles wat je op het gebied van gebruiksvriendelijkheid wilt verbeteren ook met techniek te maken heeft.

Han Slob: Ja, met techniek maar soms ook met vormgeving, de terminologie, woorden, uitleg. Zelf zeggen ze bij Topicus: alles valt onder gebruiksvriendelijkheid, als je het maar wilt.

Participant 11: Verder eigenlijk weinig opmerkingen. Dit is by far het storendste punt.

Han Slob: Ik vind wel een interessant punt dat u maakt dat maandelijks kijken ook pas maandelijks zin heeft als je maandelijks werkt. Daar had ik zelf nog nooit zo bij stil gestaan, dat je niet zo werkt.

Participant 11: Dit is de grafiek van vorig jaar, totaal onregelmatig. Je ziet dat dit, het gaat om honderd duizenden euro's op een locatie die een totale begrotingsomvang heeft van bijna vijf miljoen en een resultaat van nul. En je vliegt hier €200.000 uit de bocht en hier vlieg je wel €400.000 uit de bocht. Dus dat betekent gewoon dat het geen enkel nut heeft om hier naar te kijken. Dit gaan we dit jaar ook echt niet meer krijgen, dat weten we zeker.

Han Slob: Omdat jullie de werkwijze in het boeken verandert hebben.

Participant 11: En we is niet Het Hooghuis maar Carmel. Nog één klein puntje wat ook bekend is bij Tim maar ook bij Dirk Jan Timmer, ik neem aan dat je die wel kent..

Han Slob: Nou eerlijk gezegd heb ik die naam al heel vaak gehoord maar heb ik die man nog nooit ontmoet.

Participant 11: Wel, hij heeft een ronde langs de scholen gemaakt om te onderzoeken wat de wensen zijn. Als je op het laagste niveau bent van de boekingen, wat wij hier missen, is het veld leverancier. Hoe komt dat? Wij hebben al onze administraties op school, dus alle scholen voeren die boekingen in en vullen dus die omschrijvingen in. We hebben hen geïnstrueerd om in de omschrijving niet de leveranciersnaam in te zetten. Dus als jij de factuur krijgt van een coachingsopleiding zet je hier niet bij ‘LOI cursus coachingsopleiding’ maar dan zeg je ‘cursus coachingsopleiding’.

Han Slob: Is leverancier een ander vakje in Exact?

Participant 11: Ja dat klopt. En waarom hebben we ze dat niet laten doen? Dit veld is beperkt tot 25 posities en dat is erg krap om goed te duiden wat er op de factuur staat. Als je dan een leveranciersnaam van 8 of 12 posities moet gebruiken krijg je het niet meer voor elkaar om dat in beeld te brengen.

Han Slob: Dat heeft te maken met de technische beperkingen van Ultimview?

Participant 11: Van Exact. Of eigenlijk Basware, want het gaat van Basware naar Exact. Daar hebben ze vastgelegd dat het maximaal 25 posities mogen zijn. Of dat een keuze is of de technische limiet weet ik niet, het lijkt me dat dat een keuze is, maar vanuit bestuursbureau hebben we aangegeven je hoeft daar niet de leveranciersnaam in te geven. Die 25 posities is genoeg want je hoeft daar niet de leveranciersnaam in te geven. Dat is prima, maar dan willen we wel dat hier (in Ultimview, [red]) de leveranciersnaam komt te staan. Nu, en dat merk je gewoon, in zo'n gesprek met een directeur ga je inzoomen. Zij willen weten van wie dat is. Als hier een leverancier bij had gestaan, in het overgrote deel hebben ze de facturen wel gezien en zijn ze er mee akkoord.

Dat veld, die wens, bestaat er nog steeds om dat veld leverancier hierin te zetten. Dirk Jan Timmer gaf aan dat dat technisch gezien geen enkel probleem is, dat dat veld al meegenomen is in de database van Ultimview. Het is natuurlijk nog niet zo simpel, maar dat is technisch gezien niet het meest ingewikkelde, laat ik dat zeggen.

Han Slob: Dat hoeft het zeker ook niet zo te zijn. Het is net zo als de omschrijving, het is een veld.

Participant 11: Het is een veld, dat moet je plaatsen en daar moet je ruimte voor maken op het scherm. Dat zijn eigenlijk de opmerkingen die wij over dit dashboard hebben.

Han Slob: Als ik vragen mag, wat vind je van de terminologie die gebruikt wordt in de rest van het dashboard. Is bijvoorbeeld het verschil totale begroting versus begroting een begrijpelijk verschil?

Participant 11: Ja, dit went wel zo ja. Het is altijd lastig. Of je krijgt een lap tekst of je komt met zoiets. Ik heb er geen moeite mee. Hier wen je gewoon heel snel aan, aan die opbouw. Ik zou hier jaarbegroting liever in zetten, als je het daar toch in zet. ‘Jaarbegroting’ en ‘begroting tot en met’. Niet totale begroting, jaarbegroting zegt meer.

Han Slob: Ik heb ook al mensen gesproken die dan niet weten waar het specifiek om ging. Ik zag ook zelf dat ik er ook in zag staan dat jullie de sommatie van het verschil misten. Wat vind je verder van de leesbaarheid van de letters, cijfers over de dashboards. Staat alles dusdanig weergegeven dat het goed leesbaar is? Zijn sommige woorden niet te klein, is verticale plaatsing te lezen?

Participant 11: Net hadden we een andere. Net als het te veel wordt gaat hij schuiven. Wat mij betreft maak je dan optimaal gebruik van de ruimte die je hebt. Als er meer dingetjes in moeten, dan past het niet. Je kunt er dan ook voor kiezen om met pijltjes te werken en dan scroll je zelf maar naar rechts maar dan is het nut van het op één dashboard zien grafisch in één weergave is dan ook wel. Als je er op klikt dan zie je wat het is. Ik heb ook wel gehad datje hier zeven of acht dingen hebt staan en als je dan wilt weten wat het is ga je er met je cursor overheen en je ziet het. Ik vind dat prima.

Han Slob: Dat is fijn.

Participant 11: Dat die balk er eerst niet tussen stond, dat vond ik wel lastig. Ik gebruik veel de tabel om in en uit te zoomen en dan kon je niet zien welk pad je had.

Han Slob: Ik merk dat jij, ten opzichte van andere mensen die ik gesproken heb, weinig moeite hebt om omlaag en omhoog te navigeren. Dus het doorklikken in de tabel en het webklikken van de broodkrumels, want dat is hoe we die noemen.

Participant 11: Ik merk wel dat de directeuren, en misschien is dat een betere graadmeter, dat die daar wel moeite mee hebben. We hebben er daarom ook bewust voor gekozen die mensen er actie bij te betrekken en de kwartaalgesprekken in het scherm te doen en niet op papier. Dat betekend ook dat we de volgende keer de muis aan de andere kant van de tafel leggen en mensen het zelf te laten doen. Uiteindelijk ben je die directeuren ook aan het opvoeden om het zelf te doen.

Han Slob: Het klinkt alsof je ze langzaam aan de hand neemt op weg naar financiële volwassenheid.

Participant 11: Dat is het ook, en mensen zijn daar hartstikke blij mee.

Het is gewoon niet hun core business, ze willen er echt in geholpen worden en hoe explicieter hoe beter. Als ik zeg klik hier en klik daar, ook al is het een schooldirecteur, ze vinden het prettig om op die manier aan de hand te worden genomen.

Han Slob: Ik kan me dat best vast stellen. Ik denk dat genoeg mensen zich er echt wel van bewust zijn dat ze ook financiële verantwoordelijkheid moeten afleggen en dat door onkunde niet genoeg mee kunnen doen.

Participant 11: Een letterlijke reactie was wel ‘als ik niets hoor, ga ik er vanuit dat het goed is’. Men moet wel meer aandacht krijgen voor financiën, en niet alleen aan het einde van het jaar het resultaat willen horen. Als je op het einde een ton over of een ton tekort komt, dan zeggen ze wel: had ik een ton over? Dat had ik dan wel eerder willen weten, dan had ik er nog iets mee kunnen doen. En als er dan een ton tekort was, dan zeiden ze: daar kan ik niets aan doen, ik heb niets gek gedaan. Dat is een beetje hoe het onderwijs werkt. Dan helpt het als ze steeds eerder in het jaar hier zicht op krijgen en zelf toegang tot hebben. Dan is het minder makkelijk om te gaan wijzen. Hiermee kan je ze beter opvoeden. Ik zeg altijd, je mag me honderd keer bellen of mailen, maar uiteindelijk wil ik wel dat ze er zelf mee gaan werken. Dat vinden ze best even wennen hoor, ze zijn gewend dat mensen dit soort dingen op een presenteerblaadje brengen en dat mensen aankloppen als er iets niet goed gaat.

Han Slob: In die zin is dat ook een gevolg van moderne onderwijsorganisaties, dat directeuren niet meer de hoogst geplaatsten zijn in de onderwijsorganisatie en er ook een bovenschools kantoor is die in sommige dingen...

Participant 11: De rol van directeur gaat veel meer richting procesondersteunend. Sommige duiken in die rol en vinden het prachtig, andere richten zich echt meer op de kwaliteit van het onderwijs: dat er goede klassen zijn, dat de leraren tevreden zijn, dat soort dingen. Daar komt nu steeds meer bij, dat zie je ook op het ministerie, de VO raad, dat zij zeggen dat de rol van schooldirecteuren breder moet.

Han Slob: Oké, dus die navigatie is voor u redelijk begrijpbaar, maar u merkt dat schooldirecteuren die minder affiniteit hebben met financiën hier zeker nog moeite mee kunnen hebben.

Participant 11: Er zijn in Exact, en dat is pas ook sinds dit jaar, naast grootboekrekeningen en kostenplaatsen, nu kostendragers in gebruik. Dat is een extra dimensie. Ze hebben de grootboekschema’s ingedekt en scholen de mogelijkheid gegeven om kostendragers in te vullen. Dat is halverwege het jaar geïntroduceerd dus dat is inmiddels daar wel geland en er wordt langzamerhand mee gewerkt en het wordt ook wel zo geboekt, maar dat betekend ook dat je die dimensie wel moet kunnen terugzien. Dus dat je er in je rapportagetool naar toe moet kunnen gaan. Ik zei nog dat ik Exact bijna niet meer gebruikte, maar voor die kostendragers moet ik daar nu weer naar toe.

Han Slob: Die kostendragers, zijn die enigszins gelijk aan die kostenplaatsen, vallen ze daar onder of daarboven?

Participant 11: Een kostendrager is een extra dimensie achter het grootboek. Dat is wat cryptisch. Stel, je hebt ouderbijdragen. Ouders die betalen €100 en daar wordt een sportdag, een brugklaskamp en een musical van betaald. Voorheen hadden we een grootboekrekening

kosten sportdag, kosten kamp en kosten musical. En de ouderbijdragen met baten 1, baten 2 etc. Nu hebben we één grootboekrekening met baten en lasten ouderbijdragen en daar zitten kostendragers achter. Dat is het kostendragerniveau. In dit geval zien we hier, in 2013, of zouden we moeten zien, de bulk met ‘lasten ouderbijdragen’. Al die boekingen daaronder en dat zijn er nog niet zo veel, staat in de omschrijving ‘skikamp’ en dat skikamp heeft een apart nummer. En als je de kostendrager voorop zet in je hiërarchie dan kun je gelijk kosten en baten voor dat skikamp zien.

Han Slob: Dus nu kan ergens eigenlijk alleen lasten of baten onder vallen, en die kostendragers kunnen zowel lasten en baten bevatten.

Participant 11: Ja. Het lastige nu dus is, dat als je nu naar alle lasten gaat kijken, deze is nog beperkt, maar bij andere scholen zijn dat honderden boekingen. Je kunt dan niet meer zien wat er valt onder schoolkamp brugge, sportdag, stadiondag etc. En dat kan in Exact wel en hier nog niet.

Han Slob: Misschien kunnen we dan heel even de organisatieselectie er bij pakken.

Participant 11: Dat staat er eigenlijk los van. Dit is Het Hooghuis, dit zijn de locatie, dat zijn kostenplaatsen maar daar kunnen we voor 99% vanaf. Dit is de oude inrichting van Exact. Van deze lijst zijn er 15 in gebruik, de rest niet. Je hebt negen echte hoofdkostenplaatsen en alles wordt misschien dubbel gebruikt. Maar het zit dus niet in dit niveau.

Han Slob: Op welk niveau zitten die kostendragers?

Participant 11: Eigenlijk als extra dimensie bovenop dat grootboek. Dus je hebt Hooghuis, dan heb je de locaties 1 tot en met 9, dit is eigenlijk al het organisatieniveau. Vervolgens ga je naar de dimensies waarop je mutaties hebt. Grootboek, en daar komt eigenlijk een tweede dimensie bij namelijk kostendrager. Grootboek heb je altijd, kostendrager heb je soms. Er wordt altijd een grootboeknummer ingevuld en bij specifieke boekingen wordt een kostendrager ingevuld omdat het grootboek te beperkt is. Dit voorbeeld van de ouderbijdragen is een makkelijk te onthouden voorbeeld.

Han Slob: Heb je enig idee hoe je dat zelf graag opgenomen zou willen zien? Hoe zou je daar zelf naar willen kijken in het overzicht?

Participant 11: Het liefst wil je dat je hier de kostendragers kunt aanvinken. Dan heb je het hele grootboekschema. Dat is één. En het zou ook mooi zijn als je hier in de boekingen uiteindelijk, in de boekingsregel op het laagste niveau, dat je daar ziet welke kostendrager iets onder valt. Dat je hier kunt zien onder welke kostendrager iets valt. Het lijkt me fijn als je die boven beperkend in kunt stellen. Dan krijg ik alleen de boekingen met die kostendrager en aan de andere kant dat je op de detailregels terug ziet als veld. Die is ook van dit jaar. Bij de eerste ontwikkeling van Ultimview werd er over gedacht dat te gaan doen, inmiddels is het ingevoerd en het gaat nu wel langzamerhand een beperking zijn. Het wordt vaak ook gebruikt om dingen voor een locatie extra inzichtelijk te maken. Het is zonde als mensen naar Exact gaan. We willen dat mensen Exact gebruiken om iets in te voeren en Ultimview als ze iets willen analyseren.

Han Slob: Misschien kunnen we dan nu naar het

dashboard personeelslasten kijken? Of naar balans?

Participant 11: Voor balans geld eigenlijk hetzelfde, daar hoeven we wat mij betreft niet specifiek naar te kijken. Even kijken, wat heb ik opgeschreven. Die eerste dat is inmiddels mij toegelicht. Je hebt bij het dashboard personeel heb je de mogelijkheid om gegevens in euro’s of in FTE’s te tonen. Het eerste wat ik doe is kijken in euro’s, ik kijk onderin de streep en ik zie in mijn dashboard exploitatie niet hetzelfde is. Dat staat hier, dat er kleine verschillen zijn. Dat heeft te maken met terugwerkende kracht mutaties in salarisadministraties schijnt, daarom schijnt het niet op elkaar aan te sluiten zijn. Als dat de reden is, want de omvang van de verschillen was niet dusdanig groot. Daar zitten kleine verschillen is. Daar het bestuursbureau van op de hoogte, Participant 9, die zei: “Dat is zo en dat blijft ook zo want dat krijgen we niet ondervangen vanwege die terugwerkende kracht.” Dat wordt niet altijd verwerkt in de maand dat het ook uitbetaald wordt. Je hebt bijvoorbeeld een mutatie die je uitbetaald in mei maar betrekking heeft op maart. Dan krijg je wat verschillen in de uitbetaling en de uitsplitsing. Dan komt er een belangrijke. Dit is een heel handig niveau voor ons. Directie, OP en OOP. Dat kent iedereen, dat snapt iedereen, zo wordt er gedacht in de sturing. Hoeveel OP hebben we begroot en hoeveel hebben we ingezet. Dat is het niveau dat je wilt. Op het moment dat je één niveau lager klikt krijg je een hele rij kostendragers die ik eigenlijk niet nodig heb.

Han Slob: Het zijn er te veel, of het zijn niet de juiste?

Participant 11: Het zijn allemaal de juiste kostendragers, maar ik wil ze niet hier niet zien. Ik zou het liever omgedraaid zien, dat je eerst naar OP gaat en dan je mensen ziet. Dan mag je kostendrager wel een dimensie zijn. Wat er nu gebeurt, ik ga naar mijn OP en ik zie onder de streep dat ik een verschil heb van 3 FTE. Het mooie, als je eenmaal ingezoomd bent kun je zien wie dat zijn. Ik zou veel liever hebben dat ik meteen op dit niveau alle medewerkers zou krijgen. Nu moet ik die drie FTE gaan zoeken in acht blokjes. En als ik ze in één blok heb en ik druk op verschil, dan zie ik in één oogopslag wie er meer of minder zijn ingezet. Of niet begroot waren maar wel ingezet of andersom. Nu moet ik dat in acht blokjes gaan zoeken en daar wordt ik redelijk moe van. Je hebt juist door het extra niveau niet meer het overzicht, in mijn beleving.

Han Slob: Dus je wilt eigenlijk bij de poppetjes zien welke kostendrager daar bij hoort, in plaats van bij een kostendrager zien welke poppetjes daar onder vallen.

Participant 11: Bijvoorbeeld dit: vast en tijdelijk zijn twee kostendragers in mijn salarisadministratie. Als ik naar mijn cijfers aan het kijken ben interesseert het mij eigenlijk niet heel veel. Wie zitten er meer in dan ik begroot had, dat wil ik weten. En dat kan ik wel zien, maar dan moet ik acht keer klikken. Zo kan ik ze wel vinden. Maar het kan bijvoorbeeld dat hier ene mevrouw Brands een deel een tijdelijke aanstelling heeft en voor een deel een vaste.

Han Slob: Dus dat mensen onder twee kostenplaatsen vallen.

Participant 11: Wat ik eigenlijk wil is alles in één overzicht, mevrouw Brands in één regel en de mogelijkheid om door te klikken. Als ik dan wil zeggen of het vast of tijdelijk personeel is, denk ik dat

je weinig naar kijkt. Als het andersom zou zijn, en heel dit niveau weg, zou ik het niet missen.

Han Slob: Wat ik me nog even afvroeg is als je op het niveau van mensen aan het kijken bent staat een personeelsnummer. Is dat personeelsnummer wat jullie hier daarvoor gebruiken?

Participant 11: Ik ken één personeelsnummer, even controleren hoor.

Han Slob: In die zin dat men soms met het personeelsnummer en soms met het BSN werkt en dat die dubbelheid verwarrend was.

Participant 11: Dit is gewoon mijn personeelsnummer en die zie ik van iedereen hier.

Han Slob: Oké, en het personeelsnummer is het meest handige nummer om hier te zien.

Participant 11: Ja.

Han Slob: Want waar ik was zeiden ze dat ze in de verschillende overzichten BSN en personeelsnummer nog wel eens door elkaar gebruikten maar dat ze eigenlijk altijd het personeelsnummer zouden willen zien.

Participant 11: Bij mijn weten gebruikt Raet ook in alle rapporten en overzichten het personeelsnummer.

Han Slob: Dan snap ik ‘m.

Participant 11: Mijn onderste punt, dat ik hier noemde, zit hier ook. Nu kijk ik in FTE, maar als ik schakel naar euro’s dan ben je je selectie kwijt.

Han Slob: Dus als je daar tussen wisselt blijft de periodeselectie wel behouden, maar de selectie waar je zit (drilldown, [red]) blijft niet behouden.

Participant 11: Maar je zou bijvoorbeeld kunnen denken, hier in het OOP met een vaste aanstelling, wat kosten die mensen? En als je dan wisselt om dat te bekijken moet je ‘m opnieuw opzoeken. Hier geldt veruit het belangrijkste is die kostendrager, dat vind ik écht storen. Dat beperkt de functionaliteit. Als ik cijfers moet geven is dat het verschil tussen een zes en een negen bij wijze van spreken.

Han Slob: Het lijkt me veel extra werk opleveren.

Participant 11: Het is nu zeker bruikbaar. We konden het eerst niet, maar nu wel. Vandaar een zes. Maar als je kijkt wat de mogelijkheden zijn, hoe snel je tot de kern van informatie zou komen, is het verschil tussen een zes en een negen. Dit staat heel goed, daar wil ook niemand van af en zo wordt ook gestuurd. Alles wat daar onder zit, of het vast of tijdelijk is, dat wordt wel vanuit P&O op gestuurd. Van alle kanten komt die informatie al, die hoeft niet in deze tool te staan.

Han Slob: Dat snap ik. Kun je je voorstellen dat er andere mensen zijn die dit wel prettig vinden, bijvoorbeeld op de P&O afdeling, of denk je dat het ook voor hen niet handig is op deze manier?

Participant 11: Voor P&O zou dat wel prettig zijn, maar dan is de vraag of ze dat vanuit dit dashboard bekijken. Of als ze dergelijke vragen hebben, of ze vanuit dit dashboard kijken of liever een lijst uit Raet halen. Want dan heb je veel meer informatie nodig dan alleen dit. Dan wil je ook weten waar iemand werkt, waar hij woont, hoe lang iemand in dienst is et cetera. Dus ja, ik kan me best voorstellen dat er iemand is die dit wel wil maar niet diegene die het dashboard gebruikt waar het voor bedoeld is.

Han Slob: Ik snap ‘m.

Participant 11: Hier in dit tabelletje staat wat voor verschillen er in die

loonkosten zitten in vier maanden tijd. Dat zijn geen echt grote afwijkingen, dus ja. Ik ben erg blij dat we het personeelsdashboard hebben, afgezien van de kostendragers.

Han Slob: De diagrammen op dit dashboard, zijn dat bruikbaar diagrammen dan bij exploitatie?

Participant 11: Ik vind de grafieken hier veelzeggender. Iedereen snapt dit grafiekje met FTE’s. Ik pak even een voorbeeld. Hier zie je heel duidelijk dat men elke maand één iemand boven de begroting zit. Zie, in februari hadden we voorspeld dat er iemand met pensioen zou gaan, en dat is daadwerkelijk gebeurd maar we zitten er nog steeds iemand boven. Maar de grafische weergave is hier veel meer van toegevoegde waarde dan in het exploitatiedashboard. Dit ook, dit is ook gewoon goed. We hebben die afwijking, die hier staat, dat is de directie, dan weet ik gelijk dat klopt, dat hadden we er niet in staan. Ik weet direct wie dat is. En die kleine afwijkingen hier zie ik ook en dan denk ik, ik snap het of ik snap het niet en dan ga je doorklikken. Maar ook hier weer: tijdelijk en verlengd tijdelijk, wat is het verschil? Op deze wijze wordt er niet begroot. Alles wat je aan mutaties doet dat zet je allemaal op tijdelijk personeel. Misschien krijgt iemand wel een vast contract meteen. Het was een wiskundedocent bovenbouw en daar was bijna niet aan te komen, dan krijgt iemand direct een vast contract. Dan wijk je één af. Is dat nuttig om te weten?

Han Slob: Nee, je ziet alleen dat er ergens op geboekt is, niet op tijdelijk maar verlengd tijdelijk. Ja.

Participant 11: Als ik doorklik kom ik weer op dat niveau dat niet hoeft. Maar deze twee grafieken zijn heel verhelderend. Het eerste kwartaal ga je hier met een directeur uitgebreid op in en afwijkingen die elke maand gelijk zijn hoeft je niet meer naar te kijken. Zoals hier te zien zetten we consequent een half FTE te veel in, maar dat is ook afgesproken. Hier zou je veel meer vanuit de grafiek kunnen en ook doen dan in exploitatie.

Han Slob: Ja, dat is duidelijk. Wat ik me nog wel afvroeg, in de documentatie er omheen, help functionaliteit, handleidingen, dat soort zaken. Naar mijn mening is die nu minimaal.

Participant 11: Die berichten op de voorpagina werken wel, dan weet je dat de informatie verwerkt is. Dan weet je of je informatie er al in staat of niet. Dat is wel prettig. Ik heb wel eens een keer iets via de help doorgestuurd maar ik merk dat dat ook niet de weg is om.. als het echt iets heel kleins is. Voor mij is het prettiger dat ik iets bij Tim meld dat hij het kan verzamelen. Kijk, ik kan vinden dat het van cruciaal belang is dat die telling daar onderaan staat, maar hij kan de nuance maken dat er drie andere dingen zijn die voor iedereen belangrijk zijn.

Han Slob: Wat voor dingen heb je ingeschoten doen?

Participant 11: Meer lay-out, dat soort dingen. Printfunctionaliteit. En dat er vanuit hier geen printfunctionaliteit is. Deels wel. Dat is helemaal in het begin geweest. Vervolgens heb ik alles altijd via Tim laten lopen.

Han Slob: Die paar keer dat je iets ingeschoten hebt, had je toen ook het idee dat daar naar geluisterd wordt?

Participant 11: Ja, dat wel. Er kwamen ook reacties, berichten heen en weer en een keer hoorde ik dat iets bekend was en dat het in de volgende update

meegenomen is. Eén keer is bekend, maar dat staat nog niet hoog op de prioriteitenlijst. Maar altijd antwoord met dit is je probleem en dat kunnen we al dan niet oplossen. En het antwoord ‘nee’ is ook niet iets mis mee.

Han Slob: Je hebt dus wel het gevoel dat als je iets doorgeeft dat er naar gekeken wordt.

Participant 11: Ja, maar dat was dus wel behoorlijk in het begin.

Han Slob: Maar, je gaat dus ook naar de schooldirecteuren toe waarbij jij alles uit moet leggen. Zou het voor hen van toegevoegde waarde zijn als er iets van een handleiding of helpfunctionaliteit komt, uitleg van hoe het werkt. Ik denk dat dat heel beperkt is. Wat in de praktijk gebeurt is dat ze de telefoon pakken en mij bellen. Dat vind ik ook wel prettig, want dan weet ik wat er bij de ene locatie leeft en waar ze het moeilijk mee hebben en dan kan ik bij een andere locatie ook aanstippen of mensen ergens op gelet hebben. Ik merk dat de locaties hier moeite mee hebben, je moet dit knopje hebben of hier drukken. Die gaan niet in een handleiding kijken. Er is altijd een uitzondering die zich verveelt op zondagavond, die hebben we ook, maar niet zo veel.

Han Slob: Ik ben ook gewoon benieuwd.

Participant 11: Dat mis ik niet nee. En als ik het niet weet dan bel ik Tim, dat gaat uiteindelijk wel erg goed. Functionaliteiten die erin zitten weten we ook wel te gebruiken. Wat bij mij bekend is is aan mij om door te dragen.

Han Slob: Misschien een hele andere vraag, in de gesprekken die jij met directieleden aangaat, zou het in de toekomst handig zijn als het product ook goed te bekijken is op een tablet?

Participant 11: Ja! Er is een project gestart van 75 mensen, vooral docenten, die mogen experimenteren met verschillende vormen van tablets, notebooks et cetera. De kans is levensgroot dat met name een aantal gebruikers voor een groot deel of volledig overgaan op het gebruik van tablets. Directeuren zoeken hiervoor toch rustige momenten, die vinden ze niet altijd binnen de vier muren van een school dus die gaan toch ook thuis hier in kijken en die nemen dan hun tablet mee. Hun werkplek laten ze dan hier achter.

Han Slob: Het zou wel prettig zijn dus.

Participant 11: We missen het nu nog niet echt, maar op een termijn van een aantal jaren is die wens er zeker.

Han Slob: Daar ben ik zelf ook gewoon benieuwd naar, hoe mensen dat ervaren.

Participant 11: Binnen scholen zit daar ook flink beweging in.

Han Slob: Ik denk ook zeker dat desktops en laptops vaak te veel functionaliteit bieden voor het doel en niet mobiel genoeg zijn. Mijn moeder werkt zelf ook in het onderwijs en heeft zelf ook een tablet zodat ze mail en rooster etc. mobiel kan bekijken. Meer hoeft ze niet ermee, daarom heeft ze liever een tablet.

Participant 11: Dat snap ik zeker. Dat hoeft voor een school ook echt niet duur te zijn, dat scheelt een hoop faciliteiten die een school moet inrichten.

Han Slob: Oké, heb je zelf nog prangende vragen of opmerkingen?

Participant 11: Nee, eigenlijk niet. Alles stond op dit papiertje, dat heb ik een week geleden gemaakt dus dat

is nog redelijk actueel.

Han Slob: Twee weken terug was ik nog bij Tim en die heeft me dus naar jou doorverbonden en naar Participant 10 in Hengelo, mocht je die kennen en zo ben ik hier terecht gekomen. Ik denk dat hij aan jou gedacht heeft juist omdat jij wel eens contact opneemt.

Participant 11: Ja, juist omdat hij weet dat ik het ook gebruik.

Han Slob: En niet alleen dat je het gebruikt maar er ook kritisch naar kijkt, daar een mening over hebt en daar wat over zegt.

Participant 11: Dat is ook wel prettig dat ze dat zo zien en niet als een aanval. Dat ik dingen door kan geven waar wij als school tegenaan lopen voor de verdere ontwikkeling is heel waardvol, want zij hebben toch minder contact met de locatiedirecteuren denk ik. Ze zijn toch afhankelijk van types zoals ik.

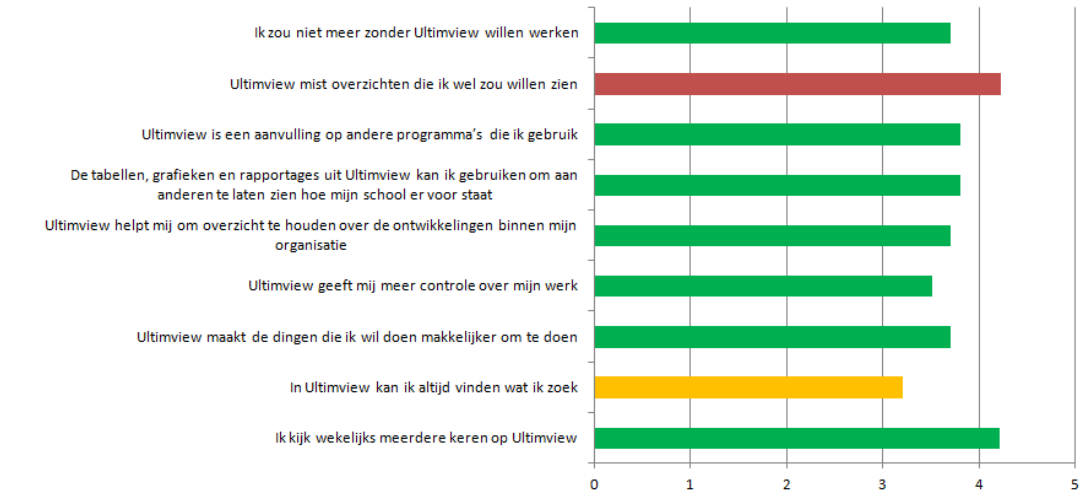
Han Slob: Als jij geen vragen hebt dan heb ik ze ook niet. Tot slot vraag ik nog even wat de meest gewenste verbetering is, maar als ik jou zo peil dan is dat die uitsplitsing naar categorieën binnen het personele dashboard, dat die mogen verdwijnen en dat je direct de mensen ziet.

Participant 11: Dat staat inderdaad met stip bovenaan.

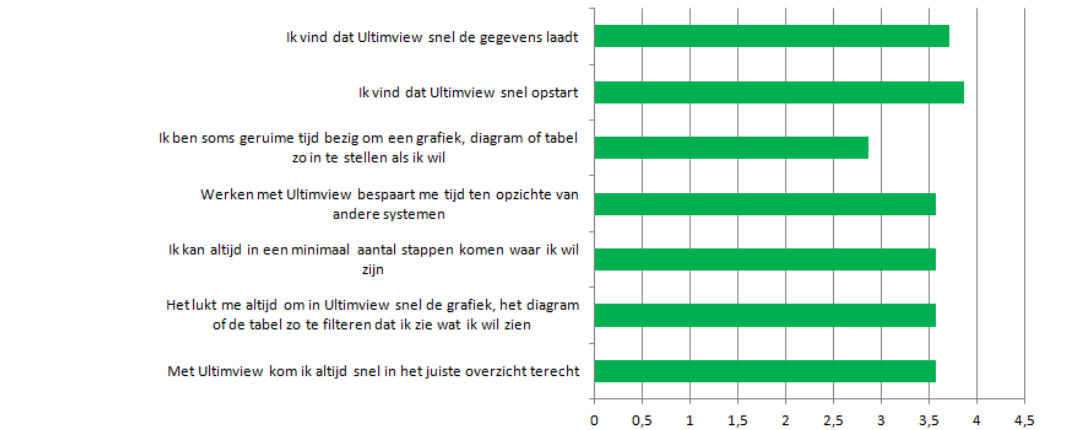
Han Slob: Nou, dan zou ik je in ieder geval willen bedanken voor al je input binnen dit gesprek.

Bijlage D

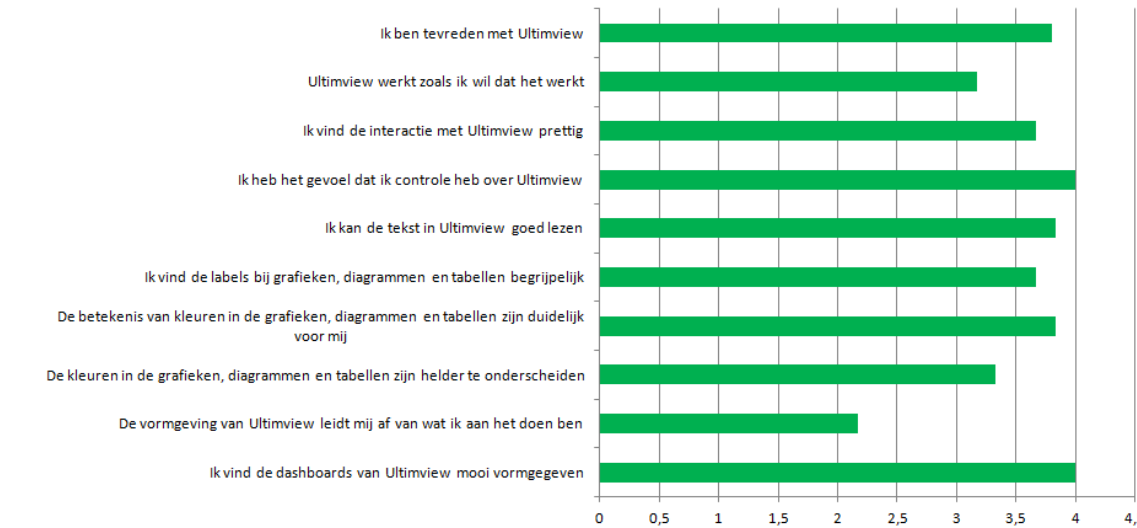
Enquete resultaten deel 2



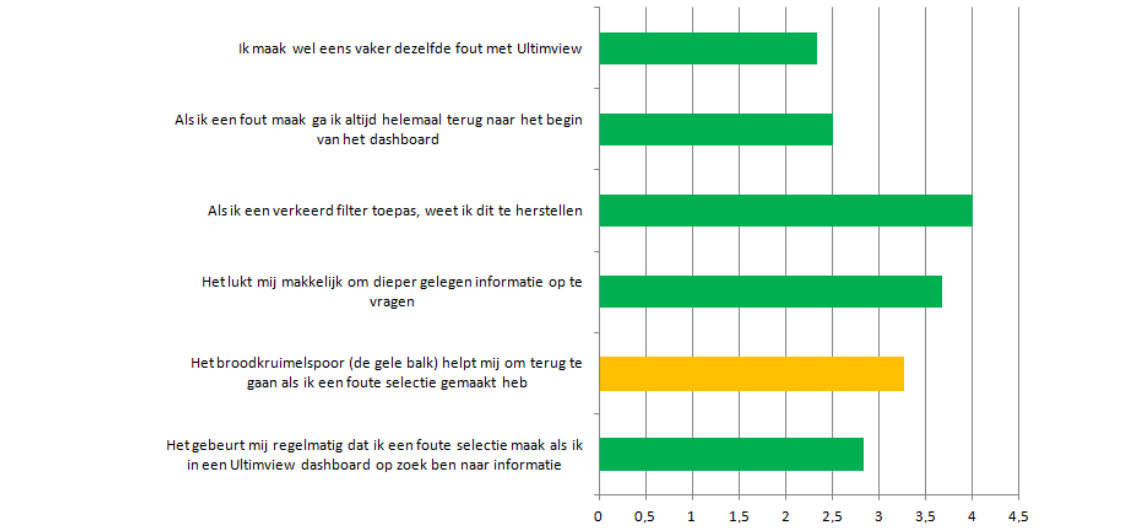
Figuur D.1: Resultaten stellingen effective



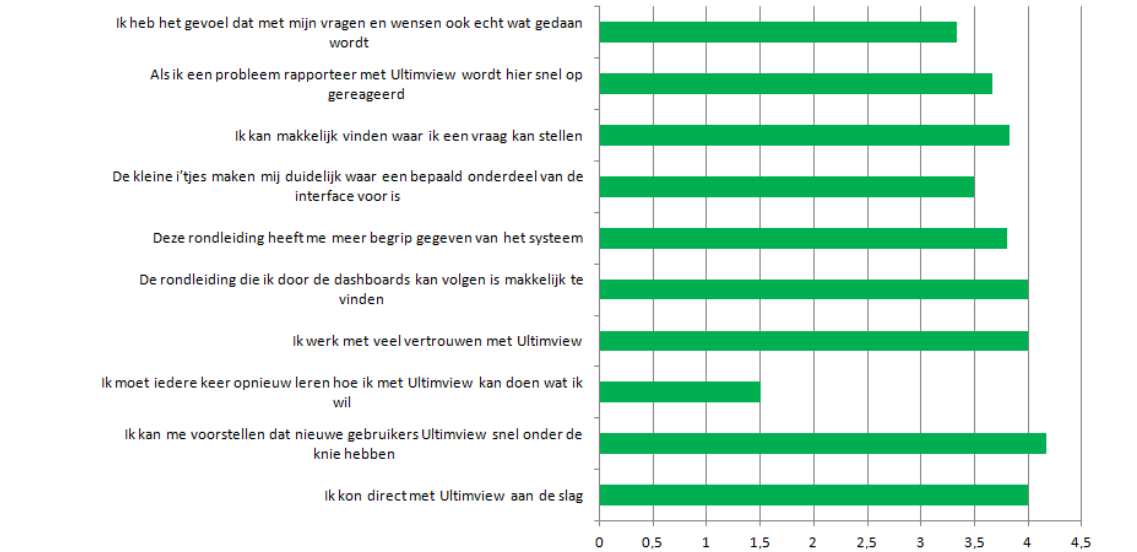
Figuur D.2: Resultaten stellingen efficiënt



Figuur D.3: Resultaten stellingen engaging



Figuur D.4: Resultaten stellingen error tolerant



Figuur D.5: Resultaten stellingen easy to learn

Bijlage E

Opmerkingen interviews overige

- In de toekomst zou het handig zijn om verbanden te kunnen leggen zelf. Bijvoorbeeld het aantal leerlingen uitzetten tegen de onderwijsopbrengsten (“presteren scholen met meer leerlingen slechter dan kleinere scholen?”)
- In de permissies zou ze graag regelen dat directeuren elk hun eigen school hebben
- Men had het idee berichten niet te zien, hoewel deze er wel zouden zijn.
- Ultimview gaat vaak onverwacht offline. Tim krijgt het idee dat Topicus niet heel gestructureerd en via vaste procedures werkt. Dit offline gaan ligt aan updates, maar hij vindt dat dat overdag niet kan.
- Ook worden de gegevens zaterdag automatisch verstuurd, maar pas maandag ingeladen. Hij krijgt het idee dat dit maandagmorgen mensenwerk is, dat vindt hij onhandig. Hem is verteld dat het automatisch gebeurt, maar nu lijkt het mensenwerk.
- Roelof bekeek Ultimview niet fullscreen.
- Het scheiden van wel-gewichtsl leerlingen in 0.3 en 1.2 in de toetsspecificaties in de onderwijsdashboards is momenteel niet nodig. Deze worden door de inspectie ook niet anders behandelt.
- Het dashboard zou nog kunnen vertellen of men al een groeitelling aan kan vragen ($X \cdot 1,03\% + 13$), omdat hier extra geld door beschikbaar zou komen.
- De trend kan men niet duiden aan de hand van de schaalscore. De schaalscore wordt ieder jaar opnieuw vastgesteld, dus de relatie tussen de verschillende lijnen lijkt niets te zeggen.
- De norm voor de functiemix was niet zichtbaar, dit vinden ze wel cruciaal. Dit geeft duiding aan het diagram dat men ziet.
- Leerlingenaantal: Men zou graag een datumkeuze willen maken voor wat er weergegeven wordt
- Men zou graag willen kiezen tussen verschillende diagram-typen: taart- in plaats van staafdiagram bijvoorbeeld
- De baten en lasten worden naast elkaar maar plus en min weergegeven. Maar het zou handiger zijn als hiervan de absolute waarde gegeven werd, zodat je de hoogte van de staafdiagrammen naast elkaar kunt zien.
- Leerlingaantal: Hij zou dit dashboard niet snel gebruiken, omdat BRON of ParnasSys een actueel beeld schetst.
- De verhouding onderbouw/bovenbouw leerlingen is interessant, omdat dit de financiering bepaald. Dit is nu wel weergegeven maar wat minimaal.
- Leerlingaantal: Deze analyse kan actueler in ParnasSys. Men zou het niet zo snel hier doen.
- Het driehoekje dat aangeeft dat 25% van de scores D en E zijn is handig.
 - Graag zou hij diagrammen uit exploitatie en personeelslasten naast elkaar leggen, omdat dit nu eenmaal is waar hij in geïnteresseerd is. Dus zien wat de personeelslastentrend betekend binnen de exploitatie.
- Onderwijsopbrengsten trendanalyse: De lijnen staan soms zo dicht op elkaar, dat het geen leesbaar diagram meer is.
- Het uitklappen van toetsen is fijn. Echter kan het zo voorkomen dat de laatste 4 resultaten te zien zijn, dat is er eigenlijk één te veel.
- Het zou fijn zijn als de CITO eindtoets altijd rechts in het overzicht zou komen.
- Het is raar dat men eerst een school moet kiezen in de filterknop hiervoor voordat het diagram opbouwt. Als er een organisatie gekozen is zou het dashboard al kunnen opbouwen.
- Graag de kostendrager van een post ook in de omschrijving. Dit is anders dan de kostenplaats, een aparte categorie. Bijvoorbeeld ouderbijdrage is een kostendrager, omdat hier zowel baten (de ouderbijdrage keer X ouders) als lasten (kosten voor Romereis, survivalkamp etc.) onder vallen.
- Evt. ook opnemen in de organisatieselectie
- Graag als eigenschap in detailregels verdichtingen
- Soms is er geen overeenkomst tussen de geselecteerde school in het filter en de weergegeven toets in het broodkruimelspoor. Dit is verwarrend.
- Welke toets geselecteerd is (broodkruimelspoor) is an sich interpreteerbaar, maar niet makkelijk te zien.
- Drilldown als term is niet logisch, het leeft niet voor boekhouders. Zij snappen dit niet. Voorstel: noem het selectie maken i.p.v. drilldown realiseren.
- Dat labels klikbaar zijn was nieuw voor de beide heren. Ze vonden dit onlogisch, labels zijn toch niet om een grafiek te manipuleren? Wel kon dit volgens hen een toevoeging zijn, maar als navigatie is het onduidelijk.
- Op het logo van Ultimview klikken en de knop ‘Home’ hadden zij verwacht wat anders te doen.
- Door afronding kan de som van enkele delen in procenten meer zijn dan 100%.
- Voornamelijk misten ze de handleiding. De beheerkant gebruikten ze heel weinig en graag zouden ze dan een boekje volgen om te bereiken wat ze wouden doen. Om dit te onthouden was erg lastig.
- Men begreep niet precies wat het verschil tussen beheer organisaties, beheer rollen en beheer gebruikers is. Als men hier niet vaak mee werkt is het niet voor de hand liggend.
- Leerlingenaantal: De gegevens lijken niet te kloppen (meer uitstroom dan bekend bij directeur van school). Het is onduidelijk wat de peildatum is voor dit dashboard.
- De geselecteerde organisaties worden naast de knop verkort weergegeven. Maar de wijze waarop dat nu gebeurt is helemaal niet informatief.
- Het is onduidelijk als de realisatie onder de begroting

ligt, maar het eigenlijk een negatieve begroting is. Dan lijkt het goed te gaan bij een eerste blik, maar eigenlijk is de realisatie nog slechter dan de begroting. De nullijn kan duidelijker weergegeven worden.

- Misschien een optie om hier een waarschuwing voor weer te geven. Dus: pas op, je maakt meer verlies dan begroot.
- Men had graag ook bij de status/navigatiebalk mouseovers gehad voor de verschillende knoppen.
- “Er is nog geen pad gekozen. Klik binnen een grafiek of tabel om een selectie uit te voeren.” Vindt men geen duidelijk commando. Misschien ‘pad’ in ‘selectie’ veranderen.
- Ten laste van organisatorische eenheid (of niet) is niet een optie die zij zelf zouden gebruiken.
- In de dashboards wordt er gewerkt met het personeelsnummer, maar in de rapporten met het BSN nummer. Dit moet beiden opgenomen worden of één van beiden, zo kan men een rapport niet makkelijk naast een dashboard leggen.
- Bij de organisatieselectie staat “XX organisaties gekozen”, maar dit zijn eigenlijk kostenplaatsen. Hiermee is deze melding helemaal niet informatief.

Bijlage F

Opmerkingen interviews rapporten

- Het GGL (de gemiddeld gewogen leeftijd) zou men graag in een rapport kunnen zien. Hierbij dan graag de keuze voor welk jaar (altijd per 1 oktober) en wie er wel- en wie er niet in de berekening worden meegenomen.
- Wat ze sterk stoorde was dat som de waarden in rapporten niet overeen lijken te komen met de waarde van posten in Unit4. Hierdoor hebben ze het gevoel dat de rapporten onbetrouwbaar zijn, en durven ze ze niet aan hun klanten te geven.
- Als een rapport aanvraag details ingevuld moeten worden kwam er een roze waarschuwing dat de gegevens incompleet konden zijn: “Let op, er zullen gegevens in uw rapportage ontbreken. Enkele of meerdere organisaties in uw selectie zijn nog niet gekoppeld met het bronsysteem.” Dit was geen constructieve melding, men begreep niet wat het deed. Doet vermoeden dat een rapport niet betrouwbaar gaat zijn.
- In reportal werden rapporten na 24 uur opgeschoond. Dat vonden ze wel prettig. Nu alles verwijderen was een fijne toevoeging maar automatisch was ook prima geweest.
- In de lijst met rapporten zouden de details van een rapport gewoon in het overzicht moeten staan. Het oogje, dat nu een pop-up geeft met details, moet dus weg. Die informatie is juist belangrijk om het rapport te onderscheiden in de lijst als er meerdere met dezelfde titel zijn.
- In rapporten worden getallen getoond met een verschillend aantal decimalen. Waarom staat ‘1’ als ‘1’ en ‘0,6978’ als ‘0,6978’ en niet beide met vier decimalen?
- Getallen in rapporten krijgen vaak de ‘tekst’ eigenschap mee. Het zou handig zijn als alle getal-velden ook deze eigenschap in excell mee krijgen. Dan is het makkelijker te verwerken achteraf.
- Bij het aanvragen van een rapport moet de einddatum ingevuld worden. Veel mensen denken dat als je dan 1 januari invult het rapport tot 31 december loopt. Dit is niet zo hier, maar wel in de wereld van HRM administratie. Dit kan duidelijker aangegeven worden door er ‘t/m’ in te zetten.
- In sommige dialoogvensters moet de begin- en einddatum dubbel ingevuld worden. Dit vonden ze zeer storend.
- Het zou fijn zijn als het systeem aangaf hoe lang het aanvragen van een rapport nog ging duren, nu duurt het soms onverwachts erg lang.
- Personen met twee functies of werkzaam in twee organisaties worden nu twee keer in rapporten opgenomen. Dit is eigenlijk vreemd, dit zou eenduidiger kunnen.
 - Ook het verschil tussen taakvermindering (uren inleveren) en uitstroom (ontslag) zit in terminologie. Unit4 P&S maakt dit onderscheid wel, Ultimview doet dit niet. Dit is verwarrend.
- Als Ultimview bezig is een rapport aan te vragen zou het fijn zijn dit te kunnen annuleren, als men bijvoorbeeld de verkeerde organisaties gekozen heeft.
- De terminologie verschilt überhaupt wel eens tussen Ultimview en P&S. Het zou fijn zijn als deze eenduidig is.
- In het rapport ‘overzicht regelingen’ moet de BRIN code opgenomen worden. Dit verteld om welke school het gaat. Zonder dit is het erg lastig interpreteren.
- Het schijnt dat men zelf een rapport-template kan maken. Het zou handig zijn als men wist hoe.
- Bij het aanvragen van rapporten ligt de organisatieselectie dwars. Om voor alle locaties van een school een rapport aan te vragen is het niet mogelijk om de school te kiezen. Je moet er eerst één niet kiezen en dan pas heb je de optie om een al dan niet samengesteld rapport te maken. Als alle instellingen gekozen zijn in de organisatieselectie is deze optie er niet. Dit is nogal omslachtig.
- Een fijne optie zou zijn om alle locaties in tabbladen te krijgen van hetzelfde rapport.
- Dat alle rapporten in één keer te verwijderen zijn vond hij handig.
- Er misten grootboekhoudingen, die werden op een bepaald punt gewoon afgebroken. (bug)?
- Deze zou hij liever typen dan uit een dropdown menu halen
- Hij mist informatie in het rapport
- Titel van organisatie op ieder tabblad opnemen, zodat in één oogopslag duidelijk is wat men aan het bekijken is.
- Dat data-gegevens evt. in deze titel opnemen. In ieder geval klein onderaan zetten en niet zo pontificaal erboven, neemt ruimte in.
- De sheets zijn heel ruim opgebouwd. Dit zijn financiële gegevens, men is gewend aan krappere excell-tabellen en de vele ruimte stoort.
- Bij een verschil tussen begroting en realisatie wordt ook in percentages uitgedrukt wat dit verschil is. -28% betekend bijvoorbeeld dat een post 28% lager uitviel dan begroot. Maar als dit lasten zijn, betekend dit dat er geld verdient is. Hierbij is het dus verwarrend wat plus en min is. Roelof wil graag dat een positief percentage staat voor geld verdient en een negatief percentage voor geld toegelegd op die post.
- Soms is begroting links van realisatie, soms is deze rechts. Dit moet of consequent, of een keuze-optie zijn.
- Percentages worden net als begrootte en gerealiseerde bedrag opgeteld, maar de som van de percentages is (natuurlijk) geen som van de deelpercentages. Dit vond Roelof vreemd, nadenken of dit wenselijk is.

- In een HRM rapport werd iemand opgenomen die in januari een 1 FTE aanstelling had en in februari een -1 FTE aanstelling. Dit was vast een correctie van een fout. Maar Ultimview maakt hier een totaal verschil van 2FTE van, wat raar is als je op zoek bent naar vreemde waarden.
- HRM rapporten over verschillen tussen begroting en realisatie staan vol met mensen waar geen verschil is. Optie toevoegen om deze mensen weg te laten zou handig zijn.
- Graag de salarisschaal toevoegen aan de personele rapportages. Zodat duidelijk is of iemand een LA-LC aanstelling heeft.
-