

## **Interview met de directeur: Streven naar Efficiëntie en Groei**

*Datum: 13 maart 2024*

*Locatie: Kantoor Lake Side Mania*

*Interviewer: Emma Peters*

**Interviewer:** Goedemiddag, dank u wel voor het nemen van de tijd voor dit interview.

**Directeur:** Goedemiddag

**Interviewer:** U heeft onlangs aangegeven dat het attractiepark een uitdaging heeft met betrekking tot de groei van het aantal bezoekers vanwege een tekort aan medewerkers. Kunt u daar iets meer over vertellen?

**Directeur:** Absoluut. Het is een uitdaging die we niet kunnen negeren. Ons park is populairder dan ooit tevoren, maar we merken dat het tekort aan medewerkers een rem zet op onze groei. We willen meer bezoekers kunnen verwelkomen, maar we hebben simpelweg niet genoeg personeel. Ook zien we dat de ligging van het park en daarmee de reistijd impact hebben. En daarnaast hebben we te maken met seizoensinvloeden.

**Interviewer:** U heeft het over het beter verdelen van medewerkers over het park om deze uitdaging aan te gaan. Kunt u wat meer vertellen over hoe u dit wilt aanpakken?

**Directeur:** We hebben een grondige analyse uitgevoerd en zijn tot de conclusie gekomen dat we onze medewerker-bezoeker ratio kunnen verbeteren door middel van technologie en gestroomlijnde processen. We willen onze operationele processen optimaliseren, betere communicatie tussen afdelingen bevorderen en activiteiten elimineren die geen waarde toevoegen.

**Interviewer:** Hoe denkt u dit te bereiken?

**Directeur:** We hebben een business case laten maken waarin verschillende opties zijn onderzocht. De drie meest veelbelovende opties zijn: het handmatig tellen van bezoekersstromen door medewerkers met een handteller, gevolgd door een verdeling van medewerkers door een coördinator op basis van dit inzicht. Een tweede optie is het automatisch verdelen van medewerkers op basis van dagprogramma's die bezoekers zelf samenstellen. De derde optie is een variant op de tweede (optie) waarbij ook live feed vanuit sensoren worden gebruikt om de verdeling van medewerkers te automatiseren. Los van alle opties moeten we groeien naar duidelijke afspraken en monitoring van dit proces.

**Interviewer:** Dat klinkt als een grondige aanpak. Welke van deze opties spreekt u het meest aan?

**Directeur:** Mijn prioriteit is het behalen van resultaten en het maximaliseren van efficiëntie. Hoewel optie 2 mijn voorkeur heeft vanwege de eenvoud en de mate van

automatisering, zie ik zeker ook de voordelen van optie 3. Het gebruik van live feed van sensoren zou ons in staat stellen om de bezoekersstromen nog nauwkeuriger in kaart te brengen, wat uiteindelijk kan leiden tot een nog effectievere verdeling van onze medewerkers over het park.

**Interviewer:** Dat klinkt als een verstandige benadering. En tot slot, wat is uw doel op de lange termijn?

**Directeur:** Ons doel is om een uitstekende ervaring te bieden aan al onze bezoekers, terwijl we tegelijkertijd streven naar duurzame groei. Door middel van innovatie, efficiëntie en een toegewijd team geloof ik dat we dit kunnen bereiken en het attractiepark kunnen blijven positioneren als een topbestemming voor families en avonturiers.

**Interviewer:** Dank u wel voor uw tijd.

**Directeur:** Graag gedaan, en bedankt voor het interview.

## **Interview met de coördinator van de kortetermijnplanning**

*Datum: 20 maart 2024*

*Locatie: Kantoor Lake Side Mania*

*Interviewer: Emma Peters*

**Emma Peters:** Goedemiddag, bedankt dat u de tijd neemt om met ons te spreken.

**Coördinator Resourceplanning (CR):** Hallo.

**Emma Peters:** U heeft vast gehoord dat de directie overweegt om de resourceplanning te verbeteren. We willen samen met u de opties verkennen om tot een besluit te komen. Kunt u ons vertellen hoe u momenteel de verdeling van medewerkers over het park coördineert?

**CR:** Natuurlijk. Momenteel vertrouwen we op een combinatie van factoren. Mijn ervaring speelt hierin een grote rol, samen met de langetermijnverdeling die is opgesteld door de afdeling HR. Op basis hiervan en de ziek- en verlofmeldingen maak ik samen met de planner een gedetailleerd rooster op om ervoor te zorgen dat alle attracties en horecagelegenheden voldoende personeel hebben om de bezoekers te bedienen.

**Emma Peters:** Wat zijn de mogelijke veranderingen waar u mee te maken zou kunnen krijgen?

**CR:** Nou, er zijn een paar opties voorgesteld. Ik weet van een optie om medewerkers uit te rusten met handmatige tellers om zo inzicht te krijgen in de bezoekersstromen. Op basis van deze informatie zou ik dan tijdens een werkdag de medewerkers over het park kunnen herverdelen.

**Emma Peters:** Wat vindt u van deze optie?

**CR:** Als ik eerlijk ben, ben ik terughoudend als het gaat om veranderingen. Maar als er veranderingen moeten komen, zou ik liever vasthouden aan een aanpak die mijn rol als coördinator behoudt. Mijn gezin is afhankelijk van mijn inkomen, dus het behoud van mijn baan is voor mij van het grootste belang. Ik snap trouwens niet waarom we moeten veranderen. Het is al druk genoeg op het park. Maar tekortkomingen die ik nu zie zijn onduidelijke processen of procedures en weinig flexibiliteit in de planning.

**Emma Peters:** Snap ik heel goed. Ik meen gehoord te hebben dat u net vader bent geworden. Gefeliciteerd. Wat is uw mening over de andere opties?

**CR:** Bedankt. Er is ook gesproken over het gebruik van dagprogramma's die door bezoekers zelf worden samengesteld. En zelfs een stap verder, het gebruik van sensoren. Ik lees in de business case dat dan het hele proces geautomatiseerd kan worden. Eerlijk gezegd maakt het idee van het volledig afhankelijk zijn van technologie me een beetje ongemakkelijk. Tegelijkertijd hebben we best verouderde

planningstechnieken, waardoor miscommunicatie ontstaat en informatie redundant wordt aangemaakt en opgeslagen.

**Emma Peters:** Bedankt voor uw eerlijke antwoord. Het lijkt erop dat u een sterke voorkeur heeft voor behoud van uw huidige rol. Kunnen we concluderen dat u de voorkeur geeft aan optie 1, als er veranderingen moeten komen?

**CR:** Dat zou inderdaad mijn voorkeur hebben, ja. Maar nogmaals, ik ben geen tegenstander van vooruitgang. Ik denk gewoon dat er een balans moet zijn tussen menselijke beoordeling en technologische innovatie.

**Emma Peters:** Nogmaals bedankt voor uw tijd en uw perspectief. We waarderen uw inzichten enorm.

**CR:** Graag gedaan, bedankt voor het praten met mij.

## **Interview met de manager van de afdeling operations**

*Datum: 25 maart 2024*

*Locatie: Kantoor Lake Side Mania*

*Interviewer: Emma Peters*

**Emma Peters:** Goedemiddag, fijn dat ik u kan spreken over het planningsproces.

**Manager van de Afdeling Planning (MAP):** Goedemiddag..

**Emma Peters:** Ik heb begrepen dat de directie de resourceplanning wil verbeteren om de verdeling van medewerkers effectiever te maken en zo meer bezoekers naar het park te kunnen trekken. Kunt u mij vertellen hoe de huidige aanpak van resourceplanning eruitziet?

**MAP:** Natuurlijk. Op dit moment hebben we een proces voor de langetermijnplanning en een proces voor de kortetermijnplanning. Ik ben proceseigenaar van dit laatste proces. Samen met de coördinator zijn we verantwoordelijk voor de verdeling van medewerkers. Ik heb opdracht gekregen om het proces efficiënter te maken en te zorgen voor een hogere medewerker-bezoeker ratio, zodat we hogere bezoekersaantallen kunnen bereiken.

**Emma Peters:** Interessant. En wat zijn de mogelijke veranderingen waar u mee te maken zou kunnen krijgen?

**MAP:** Nou, we hebben een aantal opties overwogen. Een van die opties is om de verdeling van medewerkers te baseren op dagprogramma's die door bezoekers zelf worden samengesteld. Dit zou de noodzaak van handmatige inbreng verminderen en de verdeling automatiseren.

**Emma Peters:** Begrijpelijk. En wat vindt u van deze optie?

**MAP:** Ik zie zeker de voordelen van het gebruik van geautomatiseerde systemen om de resourceplanning te verbeteren. Het zal efficiënter zijn en waarschijnlijk leiden tot een betere verdeling van medewerkers over het park. Maar ik maak me wel zorgen over het feit dat deze automatisering goede medewerkers overbodig kan maken. Zoals onze coördinator, die een waardevolle bijdrage levert.

**Emma Peters:** Zijn er nog andere opties die zijn overwogen?

**MAP:** Ja, een andere optie die we hebben besproken, is het gebruik van live feed van sensoren om beter beeld te krijgen van de bezoekersstromen. Dit zou nog nauwkeuriger zijn en ons in staat stellen om real-time aanpassingen te maken op basis van de werkelijke bezoekersstromen.

**Emma Peters:** Begrijpelijk. Dus wat zou uw voorkeur hebben als het gaat om het kiezen tussen deze opties?

**MAP:** Ik denk dat ik geneigd ben om te neigen naar optie 2 of 3, omdat ik geloof dat ze het meest effectief zouden zijn in het verbeteren van onze resourceplanning. Maar ik hoop dat we een oplossing kunnen vinden de functies die overbodig worden. We moeten namelijk ook processen aanpassen en medewerkers voldoende trainen om met aangepaste richtlijnen aan de slag te gaan. Ook zouden we eens moeten kijken naar de taken en verantwoordelijkheden van de afdelingen die de planning verzorgen.

**Emma Peters:** Bedankt voor uw tijd.

**MAP:** Graag gedaan.

## **Interview met Medewerkers van Attractiepark over Resourceplanning**

*Datum: 19 maart 2024*

*Locatie: Kantoor Lake Side Mania*

*Emma Peters: Emma Peters*

**Emma Peters:** Goedemiddag allemaal, bedankt dat jullie hier zijn om te praten over het resourceplanningsproces van het park. Laten we beginnen met een korte introductie. Anne, zou jij ons kunnen vertellen wat jouw rol hier in het park is?

**Anne:** Natuurlijk, ik ben Anne en ik werk voornamelijk bij de suikerspinstand. Ik vind het fijn dat ik hier vaak rustig bezig kan zijn, omdat ik dan kan studeren terwijl ik werk. Maar ik moet zeggen dat ik wel soms wat frictie ervaar in het contact met de coördinator. Het is soms lastig om last-minute te horen waar ik ingezet word, vooral omdat ik ook andere verplichtingen heb naast mijn werk hier.

**Emma Peters:** Dat begrijp ik, Anne. Het is belangrijk dat het planningsproces soepel verloopt voor iedereen. Robin, waar werk jij meestal en hoe kijk jij naar het proces?

**Robin:** Ik ben verantwoordelijk voor de achtbaan "de Python". Ik heb de juiste certificaten en training gehad om deze attractie te bedienen, dus ik ben meestal daar te vinden. Soms is het echter behoorlijk druk en sta ik er alleen voor, terwijl ik zie dat het heel rustig is bij andere attracties. Dat voelt niet helemaal eerlijk.

**Emma Peters:** Dat klinkt inderdaad als een uitdaging. En Sam, jij staat bij de ticketcontrole, toch?

**Sam:** Ja, precies. Ik zorg ervoor dat alles soepel verloopt bij de ticketcontrole. Maar op drukke dagen merk ik dat er te weinig personeel is ingepland, waardoor er lange rijen ontstaan. Dat is natuurlijk niet leuk voor de bezoekers, en eerlijk gezegd ook niet voor ons.

**Emma Peters:** Begrijpelijk. Het lijkt erop dat er wat verbeteringen nodig zijn in het resourceplanningsproces. Hebben jullie suggesties of feedback over hoe dit beter kan?

**Anne:** Misschien kunnen we eerder inzicht krijgen in ons rooster, zodat we onze andere verplichtingen beter kunnen plannen. Misschien dat er een goede tool kan komen voor op je telefoon. Ik moet nu in een email zoeken en doorklikken naar een bestand.

**Robin:** En het zou helpen als er meer aandacht is voor een eerlijke verdeling van het personeel over het park, zodat niet één persoon alles alleen moet doen terwijl anderen minder werk hebben. Of die andere medewerkers training geven zodat zij ook op meerdere attracties inzetbaar zijn.

**Sam:** Ik ben het eens met Robin. Misschien AI inzetten voor de verdeling?

**Emma Peters:** Voordat we afsluiten, is er nog iets anders wat jullie willen delen over het resourceplanningsproces?

**Anne:** Ja, eigenlijk wel. Ik wil graag benadrukken dat ondanks de uitdagingen die we soms ervaren, we heel blij zijn met de inzet van onze coördinator. Hij is altijd heel aardig en begripvol, en we hebben gehoord dat hij onlangs vader is geworden van een zoontje. We hopen echt dat hij bij ons blijft, want hij doet echt zijn best om alles in goede banen te leiden.

**Robin:** Absoluut, ik sluit me daarbij aan.

**Emma Peters:** Dat is mooi om te horen. Ik zal zeker ook de waardering voor jullie coördinator meenemen en hem feliciteren. Bedankt voor jullie tijd en input.

**Anne, Robin, Sam:** Graag gedaan.