PLAN VAN AANPAK

Utrecht, 24-08-2015

Elvira Clement

Studentnummer

Periode 17 augustus 2015 t/m 1 februari 2016

|  |  |
| --- | --- |
| **Naam document** | P |
| **Gemaakt binnen project** | Oriënterende stage – periode 17 augustus 2015 tot en met 1 februari 2016 |
| **Verantwoordelijke** | Clement, E |
| **Auteurs** | Clement, E |
| **Versienummer** | 1.2 |
| **Datum eerst versie** | 19-08-2015 |
| **Laatst bij gewerkt** | 20-08-2015 |
| **Trefwoorden** | Onderzoek, interview, methodieken, analyse, dataverwerking, tijdsduur, verbale en non-verbale communicatie, voorbereiding, gesprekstechnieken, interpretatie |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **History** | **Versie 1.2** | 20-08-2015 | Controle doorgevoerd, interviewmethodieken, interview opbouw en bronnenlijst toegevoegd en voor- en nadelen van de interviewmethodieken uitgebreid. |
|  | **Versie 1.1** | 19-08-2015 | Controle op grammatica en zinsopbouw |
|  | **Versie 1.0** | 19-08-2015 | Eerste opzet onderzoek |
| **Projectstatus** | Concept | | |
| **Document status** | Concept | | |
| **Samenvatting** | *Om de inzicht van de tijdsspanning in de planning te verbeteren is het nodig om onderzoek te doen naar interviewtechnieken, in dit document worden verschillende interviewmethodieken benaderd en wordt er verdiepend ingegaan op verbale en non-verbale communicatie technieken en de voorbereiding van een interview.* | | |

# Inleiding

Vanaf maandag 17 augustus begint de oriënterende stage van Elvira Clement - studente Informatica met afstudeerrichting Software Engineering aan de Hogeschool Utrecht - bij Ilionx op het Hoofdkantoor in Utrecht. De oriënterende stage eindigt op 1 februari 2016 en neemt in totaal 100 dagen(24 weken) in beslag.

De Hogeschool Utrecht fuseerde in 1994 met een aantal kleinere hogescholen, hier ontstond de Hogeschool van Utrecht. Toen de Hogeschool in 2005 fuseerde met een Driebergse Hogeschool De Horst veranderde de school zijn naam naar Hogeschool Utrecht.

De Hogeschool Utrecht telt tegenwoordig zo’n 36.500 studenten en 3.500 medewerkers. Deze zijn verdeeld over de zes faculteiten, namelijk :

FCJ – Faculteit Communicatie & Journalistiek,

FEM – Faculteit Economie & Management

FE – Faculteit Educatie

FG – Faculteit Gezondheidszorg

FNT – Faculteit Natuur & Techniek

FMR – Faculteit Maatschappij & Recht

Tijdens de stage houdt de student zich bezig met de ontwikkelomgeving van Oracle Apex, waar gewerkt gaat worden aan de uitbreiding van de zorgapplicatie Regie. Hierbij zal allereerst (gebruikers)onderzoek moeten worden verricht voordat er aan de technische aspecten gewerkt kan worden. Dit onderzoek zal bestaan uit een plan van aanpak en een onderzoek naar verschillende interviewmethodieken, het interviewen van gebruikers, een resultatenrapportage naar aanleiding van de interviews. Op basis van de resultatenrapportage wordt een ontwerpdocument opgesteld, na goedkeuring van dit document kan worden doorgegaan aan het technisch rapport.

In dit rapport wordt inzicht verkregen in de stageopdracht en de aanleiding hiervan. De communicatieregels tussen de student, stagebegeleider en stagedocent worden toegelicht en wordt er verdiepend ingegaan op de activiteiten en producten die nodig zijn om deze stage tot een succes af te ronden.

# Project definitie

## 1.1 Achtergrond project

De zorgapp Regie is een web gebaseerde applicatie (ontwikkeld in Oracle APEX). De webapplicatie is speciaal ontwikkeld voor mensen met een (verstandelijke) beperking, psychiatrische problemen en voor ouderen.

Door Regie krijgen deze mensen en hun zorgverleners controle over de dagindeling, ondersteunings-behoefte en zorgafspraken. Zo hebben zij de mogelijkheid om zelf hun dag indeling in te vullen, een dagboek bij te houden en hun ervaring met de zorgverlening te delen. Verder kunnen gebruikers aangeven hoe hun gemoedstoestand tijdens het uitvoeren van een dagtaak was. De cliënt kan dan samen met de zorgverlener hierover discussiëren.

Zorgverleners zijn in staat om in Regie hun werkuren bij te houden en te beeldbellen met hun zorgaanvragers, hierdoor draagt Regie bij aan het terugdringen van de administratieve processen en worden de reistijden verkort.

De zorgapp heeft vier schillende soorten doelgroepen:

*Patiënten* – Dit zijn patiënten met Autisme, ADHD of een verstandelijke beperking. De applicatie is ontwikkeld voor deze doelgroep om meer structuur en voorspelbaarheid in hun leven te brengen.

*Informele Verzorger* – Dit zijn personen zoals mantelzorgers, familieleden, buren, vrienden en vrijwilligers die zorg en ondersteuning verlenen aan mensen die dat nodig hebben.

*Formele Verzorger* – Een formele verzorger is bijvoorbeeld de huisarts, de thuiszorg en alle overige zorgprofessionals die de patiënt structuur en overzicht kunnen bieden.

*Medisch Specialist* – Mensen – met als beroep neuroloog, psychiater of kinderarts - die medische onderzoeken en testen uitvoeren om eventuele andere oorzaken van het probleem gedrag van een patiënt uit te kunnen uitsluiten en kunnen onderzoeken of er nog andere bijkomende stoornissen aanwezig zijn.

## 1.2 Aanleiding

Koerseigen is een advies bureau voor de medische kant. Doordat de overheid mensen steeds meer stimuleert om zo lang mogelijk thuis te blijven wonen en er steeds meer bezuinigingen op de zorg worden toegepast kwam Koerseigen adviseur Peter Janssen in overleg met Ilionx met de vraag:

*“Is het mogelijk om te zorgen dat cliënten zelfstandig(er) aan het werk kunnen gaan, waardoor de zorgverleners hulp op afstand kunnen gaan aanbieden?”*

## 1.3 Uitbreiding van de huidige zorgapp

Begin 2015 (januari) werd een pilot gestart waarbij de gebruikers werd gevraagd hoe hun eerste ervaring met de zorgapplicatie Regie was. Nu moet er verder verdiepend onderzoek worden gedaan op het gebied van user experience en naar de functionaliteiten die de zorgapplicatie biedt, hierbij moet antwoord worden gegeven op vragen zoals : “Biedt de functionaliteit de gebruiker wat hij echt nodig heeft?”, “Is het duidelijk voor een gebruiker hoe hij een activiteit in de zorgapplicatie uitvoert?”, “Wat vindt de gebruiker onduidelijk in de applicatie en waarom vindt hij dit?”. Door dit onderzoek uit te voeren krijgt Ilionx na resultaatverwerking een duidelijk beeld hoe de gebruiker de applicatie ervaart en op welke punten in de zorgapplicatie verbetering kan worden toegepast.

## 1.4 Project doelstellingen

### 1.4.1 Doelstellingen van de applicatie

* Het aanbieden van hulp op afstand.
* Structuur in het leven van de cliënt te brengen.
* Terugdringen van administratieve processen.

### 1.4.2 Doelstellingen van het stageproject

Het is van belang voor mijzelf om een duidelijk beeld te hebben wat ik tijdens deze stage periode wil gaan bereiken, om hier antwoord op te geven stel ik mij de volgende vraag : “Wat zijn mijn leerdoelen en hoe bewerkstellig ik deze?”

#### 1.4.2.1 Leerdoelen tijdens de stageperiode

##### 1.4.2.1.1 Leerdoel 1

|  |
| --- |
| **Leerdoel 1** |
| **S=Specifiek**  Geef concreet aan waar je je in wilt ontwikkelen (uitgaande van je niveau aan het begin van de stage). |
| Het verbeteren van spraak- en presentatie technieken. |
| **M=Meetbaar**  Geef concreet aan welk bewijsmateriaal je aan het einde van de stage gebruikt om vast te stellen hoe goed je je leerdoel gehaald hebt.  Geef tevens duidelijk aan aan welke meetbare criteria dit materiaal moet voldoen om te mogen vast stellen dat je je leerdoel behaald hebt. |
| * Als het luisterend publiek vindt dat ik op een professionele manier een presentatie heb gegeven. * Gevoelsmatig heb ik dit leerdoel gehaald als ik op een rustige toon kan praten tijdens het geven van een presentatie. |
| **A=Activerend**  Geef aan welke concrete activiteiten je gaat uitvoeren om je leerdoel (hopelijk) te verwezenlijken. |
| Tips van collega’s voor het voorbereiden van een presentatie.  Tips van collega’s voor het opstellen van een duidelijke, informatieve en goed beargumenteerde presentatie. |
| **R=Realistisch**  Geef aan wat je mogelijk je in de weg staat (bij jezelf of anderen) om de hierboven genoemde activiteiten uit te voeren? Hoe kun je die belemmeringen wegnemen? |
| Dat mijn zenuwen te veel worden. Ik zou een deel van mijn presentatie opnieuw kunnen beginnen of een ‘spiekbriefje’ mee kunnen nemen voor als ik iets vergeet. De tekst moet ik niet uit mijn hoofd leren maar ik moet leren een spontane presentatie te houden. |
| **T=in Tijd gezet**  Geef aan wanneer je de activiteiten gaat uitvoeren.  Vraag je tussentijds actief om feedback? Om tips? Aan wie? |
| De gehele stage periode, tijdens elke fase (a t/m d) moet ik presentaties geven, aan het einde van de presentatie vraag ik om feedback aan mijn stagebegeleider en het publiek. De feedback zal ik rechtstreeks aan personen vragen of door middel van een vragenlijst. |

##### 1.4.2.1.1 Leerdoel 2

|  |
| --- |
| **Leerdoel 2** |
| **S=Specifiek**  Geef concreet aan waar je je in wilt ontwikkelen (uitgaande van je niveau aan het begin van de stage). |
| Op een professionele manier onderzoek uitvoeren en de resultaten vastleggen. |
| **M=Meetbaar**  Geef concreet aan welk bewijsmateriaal je aan het einde van de stage gebruikt om vast te stellen hoe goed je je leerdoel gehaald hebt.  Geef tevens duidelijk aan aan welke meetbare criteria dit materiaal moet voldoen om te mogen vast stellen dat je je leerdoel behaald hebt. |
| Als de beoordeling van mijn documentatie door de stagebegeleider een ruim voldoende of goed is. |
| **A=Activerend**  Geef aan welke concrete activiteiten je gaat uitvoeren om je leerdoel (hopelijk) te verwezenlijken. |
| * Vragen om inhoudelijke feedback over mijn manier van onderzoeken. * Vragen om inhoudelijke feedback op mijn documentatie. * Tips vragen van collega’s hoe ik het onderzoek zou kunnen uitvoeren. * Documentatie lezen over onderzoeksmethodieken. |
| **R=Realistisch**  Geef aan wat je mogelijk je in de weg staat (bij jezelf of anderen) om de hierboven genoemde activiteiten uit te voeren? Hoe kun je die belemmeringen wegnemen? |
| Mijn gemaakte beslissingen niet goed genoeg kunnen beargumenteren. Dit kan ik weg nemen door met mijn collega’s en begeleider vaak te praten over mijn gemaakte keuzes. Hierdoor leer ik mijn argumenten te onderbouwen. |
| **T=in Tijd gezet**  Geef aan wanneer je de activiteiten gaat uitvoeren.  Vraag je tussentijds actief om feedback? Om tips? Aan wie? |
| Fase A t/m D , ik vraag tussentijds om feedback aan collega’s en de stagebegeleider. |

## 1.5 Projectorganisatie

Er werken in totaal 6 mensen aan de zorgapplicatie. Eén persoon werkt fulltime aan de apex applicatie. Danny van Aken, Frank Snijder, Niels Steffens en Henry de Jong bieden hulp aan waar nodig. De huidige vomgeving is gedaan door Ajin Man Tuladhar.

## 1.6 Communicatie

Tijdens de stage moet de student in staat zijn om te kunnen overleggen en vragen te stellen. Hieronder staan de communicatie afspraken opgesteld.

### 1.6.1 Communicatie stagebegeleider

Communicatie met de stagebegeleider Paul Jacobs (en zijn vervanger Paul Landwaart) vindt plaats op het hoofdkantoor in Utrecht.

Contactgegevens

**Paul Jacobs**  (06) 55 13 47 17  pjacobs@ilionx.com

**Paul Landwaart**   (06) 52 62 53 56  plandwaart@ilionx.com

### 1.6.2 Communicatie inhoudelijke stagebeleider

Communicatie met de inhoudelijke stagebegeleider Ajin Tuladhar vindt plaats op kantoor, telefonisch contact, via e-mail of sms of tijdens de lunch.

Contactgegevens

**Ajin ladhar**  (06) 24 34 87 56  amtuladhar@ilionx.com

### 1.6.3 Communicatie stagedocent

Communicatie met de stagedocent vindt plaats via de e-mail en/of telefonisch contact. Meetings worden in overleg met Ilionx, de student en de stagedocent gemaakt. De stagedocent is op moment van schrijven nog niet bekend.

### 1.6.4 Aanspreekpunten voor technische vragen

* **Danny van Aken**  (06) 24 34 87 46  dvanaken@ilionx.com
* **Adjin Man Tuladhar**  (06) 24 34 87 56  amtuladhar@ilionx.com
* **Niels Steffens**  (06) 24 34 91 03  nsteffens@ilionx.com
* **Ties Brukx** (06) 12 72 56 14  tbrukx@ilionx.com
* **Anthony van Houts** (06) 24 34 90 02  [avanhouts@ilionx.com](mailto:avanhouts@ilionx.com)

# Productoplevering

Tijdens de stageperiode moeten er verschillende producten worden opgeleverd.

Hieronder wordt verslag gedaan welke soorten producten er moten worden opgeleverd en hoe dit uitgevoerd wordt om tot de oplevering te komen.

## 2.1 Documentatie

Aan het begin van de stage moet er een Plan van Aanpak worden geschreven. De voorbereiding van de interviews (de vragen), interviewmethodieken en de resultaten moeten worden gedocumenteerd. Verder wordt bijgehouden in de Highlightapportages welke taken er zijn uitgevoerd en of er hierbij problemen waren. Tijdens het werken aan het document worden er een aantal besprekingssessies in gepland. Deze sessies zijn nodig om feedback te krijgen op de documentatie.

* **Plan van Aanpak**
* **Document met goedgekeurde interview vragen**
* **Onderzoeksrapport naar aanleiding van de interviews.**
* **Conceptrapportage**
* **Highlightrapportages**

|  |  |
| --- | --- |
| **Plan van Aanpak** | |
| **De uitvoering** | **Tijdens het Plan van Aanpak wordt er onderzoek gedaan naar de activiteiten die moeten worden uitgevoerd tijdens de stageperiode. De activiteiten en planning worden overlegd met Ajin Man Tuladhar tijdens besprekeningen.** |
| **De oplevering** | **De opleverdatum vindt plaats op vrijdag 28 augustus 2015.**  **Om tot deze overlevering te komen is het nodig feedback die tijdens de besprekingen naar voren komen te verwerken. Verder is het van belang dat de documentatie goed is opgemaakt en** |

## 2.2 Presentaties

Na elk blok moet een presentatie worden gehouden om de resultaten en keuzes/beslissingen van dat blok met de rest van het team te delen. De presentaties worden doorgaans rond het einde van het blok gehouden. Elke presentatie wordt van te voren besproken en goedgekeurd met de stagebegeleider. Indien er tijd is wordt er ook een proefpresentatie gehouden. Om te zorgen dat medewerkers Ilionx ook baat hebben bij de gebruikte technologieën wordt er een Hands-on sessie gehouden. Tijdens deze sessie worden keuzes uitgelegd en gedemonstreerd. De Hands-on sessie wordt in overleg met de stagebegeleider gemaakt en goedgekeurd.

* **Presentatie Blok A + B : Onderzoeksresultaten**
* **Presentatie Blok C : Concept**
* **Presentatie Blok D : Eindresultaat product**
* **Hands-on sessie : Belangrijke gemaakte onderdelen en keuzes in APEX.**

## 2.3 Eindproduct

Het eindproduct is een werkend prototype geschreven in HTML5, CSS3 en maakt gebruik van de kennis van Oracle Apex. Indien er nog tijd over is na blok D wordt de applicatie gerealiseerd in Apex.

* **Wireframes van het prototype**
* **Een werkend prototype**