

# MCTLL

*Een slim mens leert van zijn eigen fouten, een wijs mens leert van de fouten van anderen en alleen een onnozele zal keer op keer dezelfde fout blijven maken. (Bron onbekend)*

## Hoofdstuk 5.6

# Taakgebied Educatie

V1.19.1 / 01 februari 2019

---

Auteur: Ton van den Hoogen

Met dank aan alle bedrijven en personen die in de afgelopen jaren bewust en onbewust een bijdrage aan MCTL hebben geleverd.

Tekstredactie: TekstFontein



### **Geen copyright!**

MCTL is in licentie gegeven volgens een Creative Commons Naamsvermelding 3.0 Nederland licentie. Gebaseerd op een werk van [www.mctl.nl](http://www.mctl.nl).

MCTL is geheel Public Domain, er rusten dus *geen* copyrights of auteursrechten op. U mag MCTL (ook commercieel) gebruiken, verwerken, bewerken ... wat u maar wilt. Wanneer iets echter Public Domain is, blijft het Public Domain. Wat u dus niet mag doen is over (delen van) MCTL copyright of auteursrechten claimen, u maakt zich dan schuldig aan copyfraud en bent strafbaar. Indien u zelf overtredingen constateert, vragen wij u dit via [www.mctl.nl](http://www.mctl.nl) aan ons te melden.

Wat wij van u vragen is om bij elk gebruik een verwijzing naar de bron: [www.mctl.nl](http://www.mctl.nl) op te nemen. De reden hiervan is dat op deze wijze iedereen de oorspronkelijke versie(s) kan vinden.

## MCTL – 5.6. Taakgebied Educatie v1.19.1

---

Hoofdstuk 5.6. Taakgebied Educatie .....	<b>4</b>
Plaats in het MCTL-framework.....	4
Achtergrond .....	4
Doel van dit taakgebied .....	6
Hoe weet je dat het doel is bereikt?.....	6
Taken 6	
1. Beheer referentiekaarten en checklists .....	7
2. Afhandelen van (individuele) educatie-aanvragen.....	9
3. Verzorgen (collectieve) opleidingen .....	10
4. Verzorgen (collectieve) herhaalsessies.....	12
5. Verzorgen inloopsprekuren .....	13
6. Uitvoeren assessments .....	14
Relaties met andere onderdelen van MCTL .....	18
Opmerkingen .....	19
1. Vormen van kennisoverdracht .....	19
2. Het terugdringen van de educatiebehoefte.....	19
3. Opleidingsomgevingen .....	20
Certificering/proefexamenvragen .....	20
1. MCTL Foundation - proefexamenvragen .....	21
2. MCTL Foundation – proefexamenvragen met antwoorden en uitleg.....	21
3. MCTL Advanced-basis - proefexamenvragen .....	23
Nuttige websites en boeken .....	23

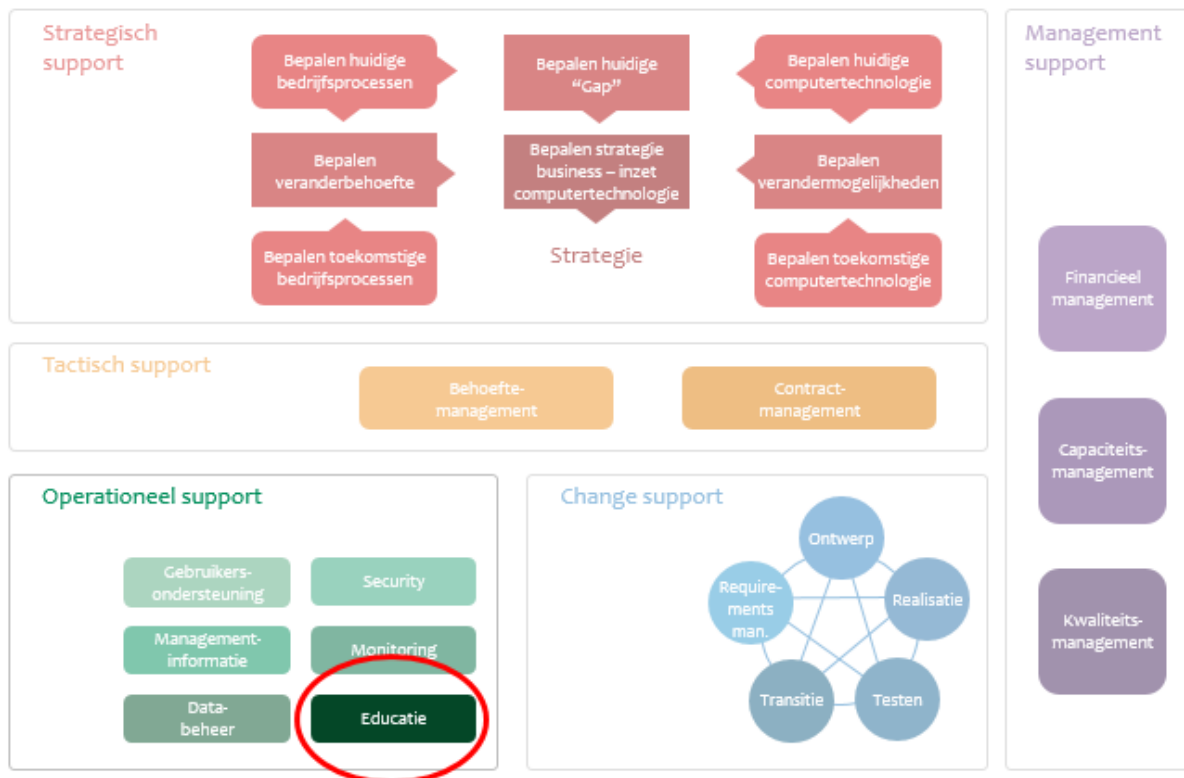
## HOOFDSTUK 5.6. TAAKGEBIED EDUCATIE

Optimale benutting van computertechnologie in een organisatie hangt mede af van de juiste kennis en vaardigheden bij medewerkers. Dit taakgebied zorgt ervoor dat nieuwe medewerkers of bestaande die van functie gaan wisselen, de juiste kennis/vaardigheden kunnen opdoen. Verder worden herhalingsessies georganiseerd zodat de kennis/vaardigheden op peil blijven en worden kennislacunes bij medewerkers aangepakt.

NB Het aanpassen/uitbreiden van materiaal dat bij educatie wordt gebruikt (e-learning sites, content op het intranet, instructiefilmpjes etc.) is een wijziging. Dit valt daardoor onder taakcluster Change support en daarbinnen in taakgebied Realisatie. Ook indien blijkt dat het materiaal dat voorhanden is tekortkomingen bevat, wordt dat via een wijziging van dat materiaal opgelost. Ook dat verloopt daarom via Change support.

### PLAATS IN HET MCTL-FRAMEWORK

Het taakgebied Educatie maakt deel uit van het taakcluster Operationeel support:



### ACHTERGROND

Computertechnologie wordt steeds eenvoudiger in het gebruik. Ook het basiskennisniveau van medewerkers is de laatste decennia fors hoger geworden dankzij inzet van

## MCTL – 5.6. Taakgebied Educatie v1.19.1

---

computertechnologie in het reguliere onderwijs. Toch blijft educatie absoluut de nodige aandacht waard. De investering die moet worden gepleegd om medewerkers precies de juiste kennis/vaardigheden bij te brengen, is goed terug te verdienen. Een probleem hierbij kan wel zijn dat de investeringskosten vrij eenvoudig meetbaar zijn, maar de opbrengsten helaas vaak niet.

In het kader van permanente educatie van alle medewerkers en met de constatering dat computertechnologie diep is doorgedrongen in vrijwel ieders werk, verdient opleiding binnen functioneel support de nodige aandacht.

### Competenties

In het kader van educatie wordt steeds vaker gesproken over de per persoon in een bepaalde rol/functie vereiste competenties. Competenties vallen uiteen in een drietal componenten:

1. Kennis: je weet iets.
2. Vaardigheden: je kunt iets.
3. Houding (persoonseigenschappen): je bent iets.

De juiste invulling van deze drie componenten maakt dat iemand geschikt is voor de vervulling van een rol/functie.

### Kennis versus vaardigheden

De nadruk binnen educatie ligt vaak op kennis. Voor vaardigheden is minder aandacht en dit is geheel onterecht. Alleen al een simpele typecursus kan voor sommige mensen de productiviteit sterk verhogen. Er is echter vaak een hoge drempel om mensen aan te spreken die onvoldoende vaardig zijn. Toch, ook in ziekenhuizen wordt tegenwoordig steeds meer gekeken of artsen bepaalde operaties wel voldoende uitvoeren. Ze kunnen nog zoveel actuele kennis hebben, als ze een bepaalde operatie bijvoorbeeld maar driemaal per jaar uitvoeren, wordt dat terecht toch als een probleem gezien.

### Autorijbewijs

Een fraai voorbeeld van het belang van de juiste kennis en vaardigheden is het autorijbewijs. Geen mens zal tegenwoordig nog bedenken dat je zonder een gedegen opleiding met een auto de weg op kan. Een intensieve en kostbare opleiding is voor iedereen nodig. Het effect is ernaar: de rest van uw leven kun u daarmee vooruit. Want ga maar na: hoe vaak heeft u de afgelopen jaren uw

## MCTL – 5.6. Taakgebied Educatie v1.19.1

---

autorijschool gebeld met vragen? Hoewel wellicht een periodieke herhaling/opfrissing van de kennis en vaardigheden geen kwaad zou kunnen.

### DOEL VAN DIT TAAKGEBIED

Het doel van het taakgebied Educatie is het zorgdragen voor precies de juiste kennis en vaardigheden bij alle medewerkers voor het optimale gebruik van computertechnologie in de hele organisatie.

### HOE WEET JE DAT HET DOEL IS BEREIKT?

De volgende indicatoren zijn te benoemen om te weten of bovenstaand doel is bereikt.

- Het gebruik van de ter beschikking staande computertechnologie is optimaal. Er is geen rendabele mogelijkheid voor verdere verbetering; men haalt eruit wat er inzit.
- Het optimum is bereikt: het aantal gebruikersvragen is zo laag dat verdere verlaging daarvan niet rendabel is.
- Gebruikers zijn tevreden over hun eigen kennis en vaardigheden en de toepassing daarvan.
- In het kader van voortdurende optimalisatie, is het aantal vragen in een periode gedaald t.o.v. de voorgaande periode (tenzij dat niet meer mogelijk is, omdat het optimum is bereikt).
- Het aantal fouten dat ontstaat door onjuiste kennis van een systeem is minimaal (verlaging is kostentechnisch niet verantwoord), of voldoet aan een vastgestelde norm.
- De tijd die medewerkers nodig hebben om met een systeem een bepaald resultaat te halen, is conform de verwachting. Medewerkers zitten niet te 'modderen' met het systeem, zijn voldoende "vaardig".

Input die hiervoor als basis kan dienen:

- Aantal/soort vragen nieuw/afgehandeld in een bepaalde periode ten opzichte van opbrengsten in de vorm van verbetering/versnelling van de uitvoering van het bedrijfsproces.

### TAKEN

De taken in dit taakgebied zijn:

1. Beheer referentiekaarten en checklists.
2. Verzorgen (collectieve) opleidingen.
3. Afhandelen van (individuele) educatie-aanvragen.
4. Verzorgen (collectieve) herhaalsessies.
5. Verzorgen inloopsprekuren.
6. Uitvoeren assessments.

## MCTL – 5.6. Taakgebied Educatie v1.19.1

---

De taken worden hierna uitgewerkt.

### 1. BEHEER REFERENTIEKAARTEN EN CHECKLISTS

De behoefte aan nieuwe kennis en vaardigheden hangt uiteraard af van het bestaande kennisniveau en de functie/rol die iemand moet gaan vervullen. Om objectief te kunnen vaststellen waar de kennis/vaardigheden op een hoger plan moeten worden gebracht, kan gebruikgemaakt worden van checklists (kennismatrix).

Ten eerste kan op basis van de gedefinieerde rollen worden bepaald welke kennis en vaardigheden zijn vereist. Een voorbeeld:

#### Checklist rol Schadebehandelaar

Vereiste kennis en vaardigheden					
	Laag				Hoog
<b>Algemeen</b>					
Kent procedure bij vermoeden van fraude	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Etc.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>CRS (Claim Registratie Systeem)</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kent alle basisfuncties van CRS	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kan claim openen, beoordelen of de informatie volledig is en alle informatie op de juiste wijze aanvullen indien nodig	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kan claim afhandelen (toekennen, afwijzen) inclusief alle bijbehorende handelingen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kent de koppeling met het KIS (Klant Informatie Systeem)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Etc.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Op deze wijze ontstaat per rol een referentiekaart. Een voorbeeld hiervan is:

## MCTL – 5.6. Taakgebied Educatie v1.19.1

### Referentiekaart rol Schadebehandelaar

Vereiste kennis en vaardigheden					
	Laag				Hoog
<b>Algemeen</b>					
Kent procedure bij vermoeden van fraude	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Etc.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>CRS (Claim Registratie Systeem)</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kent alle basisfuncties van CRS	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kan claim openen, beoordelen of de informatie volledig is en alle informatie op de juiste wijze aanvullen indien nodig	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Kan claim afhandelen (toekennen, afwijzen) inclusief alle bijbehorende handelingen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Kent de koppeling met het KIS (Klant Informatie Systeem)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Etc.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Om het huidige kennis- en vaardighedenniveau vast te stellen, vult de betreffende persoon vervolgens de eerstgenoemde lijst in:

### Inge vulde checklist rol Schadebehandelaar

Vereiste kennis en vaardigheden					
	Laag				Hoog
<b>Algemeen</b>					
Kent procedure bij vermoeden van fraude	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Etc.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>CRS (Claim Registratie Systeem)</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kent alle basisfuncties van CRS	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kan claim openen, beoordelen of de informatie volledig is en alle informatie op de juiste wijze aanvullen indien nodig	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kan claim afhandelen (toekennen, afwijzen) inclusief alle bijbehorende handelingen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kent de koppeling met het KIS (Klant Informatie Systeem)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Etc.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Door deze lijst na invulling te vergelijken met de referentiekaart kan eenvoudig worden vastgesteld waar de kennis en vaardigheden te wensen overlaten.

Referentiekaarten moeten uiteraard worden onderhouden. Wijzigingen in rollen en nieuwe rollen worden in taakcluster Change support afgehandeld. Voor aanpassing van de referentiekaarten dient dus een wijzigingsverzoek te worden ingediend, dat vervolgens in Change support wordt uitgevoerd.



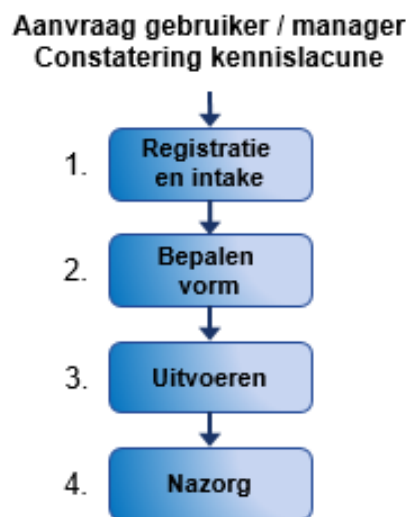
### Referentiekaarten

Referentiekaarten kunnen ook worden gebruikt voor bijvoorbeeld de rol van 'bezoeker'. In het geval van een website of app kan het interessant zijn om te bepalen welke kennis en vaardigheden een bezoeker moet hebben om de website of app goed te kunnen gebruiken. Dit kan ook verduidelijken waarom veel bijvoorbeeld bezoekers afhaken tijdens een bestelproces; er wordt wellicht te veel gevergd van de kennis en vaardigheden van de bezoeker.

---

## 2. AFHANDELEN VAN (INDIVIDUELE) EDUCATIE-AANVRAGEN

De activiteiten in deze taak zijn als volgt schematisch weer te geven.



### Input

De input is een educatie-aanvraag door een gebruiker of diens manager of vanwege een geconstateerde kennislacune bij een/meer gebruikers. Dat laatste kan worden vastgesteld naar aanleiding van:

- door de gebruiker zelf gestelde vragen. Deze gebruiker stelt een vraag waaruit blijkt dat hij/zij weinig snapt van het systeem;
- een audit/controle waarin is gecheckt of het actuele kennis- en vaardighedenniveau nog in orde is;
- monitoring van het daadwerkelijk gebruik van systemen waaruit blijkt dat bepaalde functies niet goed of voldoende worden gebruikt (zie ook taakgebied Monitoring).

### Activiteiten

De activiteiten zijn de volgende.

#### 1. Registratie en intake

## MCTL – 5.6. Taakgebied Educatie v1.19.1

---

In het geval waarin de aanvraag van een gebruiker/manager komt, wordt samen met de aanvrager bepaald welke kennis precies nodig is. Wanneer een kennislacune is geconstateerd, wordt contact opgenomen met de betreffende gebruiker of diens manager. Er kan gebruik gemaakt worden van standaard referentiekaarten en checklists zoals eerder in dit hoofdstuk beschreven.

### 2. Bepalen vorm

Eveneens in samenspraak met de gebruikers of hun management wordt bepaald op welke wijze de kennis op het vereiste peil gebracht wordt. Dat kan worden gerealiseerd via zelfstudie, e-learning, een cursus, 1-op-1 sessies, coaching etc. Er worden concrete uit te voeren activiteiten afgesproken en ingepland.

### 3. Uitvoeren

Conform afspraken wordt de kennis van de betreffende gebruiker op peil gebracht. Na afloop vindt een check plaats om te bepalen of de kennis aan het eind van het traject voldoet aan de verwachtingen. Hebben de inspanningen het gewenste effect? Behalve de *key performance indicators* (kpi's) die vooral de algemene effecten meten, wordt hier direct na afloop het effect getoetst. Een cursus of herhalings sessie kan worden afgesloten met een toets. Na een bijpraat(half)uurtje kan worden volstaan met een mondelinge check: de functioneel specialist vraagt de eindgebruiker de handelingen te herhalen in zijn/haar bijzijn.

### 4. Nazorg

In het kader van nazorg is het na afloop van het traject gedurende een bepaalde periode mogelijk aanvullende ondersteuning te krijgen. Nazorg kan worden verleend via e-mail, chat, telefoon en persoonlijk contact. Daarna valt de ondersteuning terug op het taakcluster Gebruikersondersteuning, waar alle verder voorkomende operationele vragen worden afgehandeld.

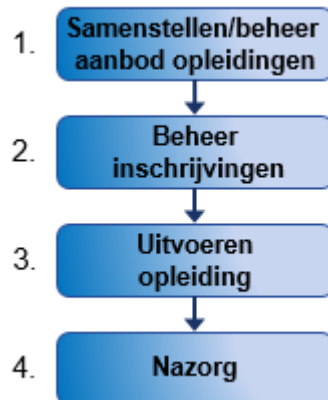
### Output

Gebruikers hebben precies de juiste kennis en vaardigheden om de hun ter beschikking staande computertechnologie blijvend optimaal te kunnen gebruiken in hun werk.

---

## 3. VERZORGEN (COLLECTIEVE) OPLEIDINGEN

De activiteiten in deze taak zijn als volgt schematisch weer te geven.



### Input

Het verzorgen van opleidingen is een activiteit die door functioneel support wordt geïnitieerd. Aan de hand van een aangeboden opleidingen kan de gebruikersorganisatie haar keuze maken. De checklists en referentiekaarten zoals in de eerste taak besproken kunnen hierbij een goede leidraad zijn.

### Activiteiten

De activiteiten zijn de volgende.

#### 1. Samenstellen/beheer aanbod opleidingen

Door functioneel support wordt het aanbod van opleidingen samengesteld en beheerd. Aan de hand van bepaalde behoeften kan het aanbod vanzelfsprekend worden uitgebreid. Opleidingen waar geen vraag meer naar is kunnen uit het aanbod worden verwijderd.

#### 2. Beheer inschrijvingen

Individuele medewerkers kunnen zich inschrijven op een of meerdere opleidingen. Omdat de opleidingen collectief worden verzorgd, dus voor meerdere medewerkers tegelijkertijd, kan het zijn dat er geschoven moet worden in data/locaties in verband met te weinig of te veel deelnemers.

#### 3. Uitvoeren opleiding

De opleiding wordt uitgevoerd. Dit kan overigens geheel of gedeeltelijk door externe partijen worden gedaan.

Opleidingen in- of extern?

Op het gebied van computertechnologiegebruik worden veel trainingen aangeboden. Vaak is vanuit functioneel perspectief het grote manco dat deze trainingen uitgaan van een softwarepakket en de functies ervan. Idealiter zou de vraag moeten zijn: hoe zit het bedrijfsproces in elkaar en hoe wordt computertechnologie daarbinnen ingezet? Laatstgenoemde insteek maakt dat een goede training moeilijk in zijn geheel door externe leveranciers kan worden aangeboden. Functioneel specialisten/key users hebben wel de juiste kennis van de bedrijfsprocessen. Met de juiste didactische vaardigheden kunnen zij trainingen

## MCTL – 5.6. Taakgebied Educatie v1.19.1

---

geven. Een combinatie van een standaardtraining van een leverancier samen met een 'to-the-point-aanvulling' om de vertaling naar de eigen bedrijfsprocessen te maken, is een aantrekkelijke optie die het overwegen waard is.

### 4. Nazorg

In het kader van nazorg is het na afloop van het traject gedurende een bepaalde periode mogelijk aanvullende ondersteuning te krijgen. Nazorg kan worden verleend via e-mail, chat, telefoon en persoonlijk contact. Daarna valt de ondersteuning terug op het taakcluster Gebruikersondersteuning, waar alle verder voorkomende operationele vragen worden afgehandeld.

### Output

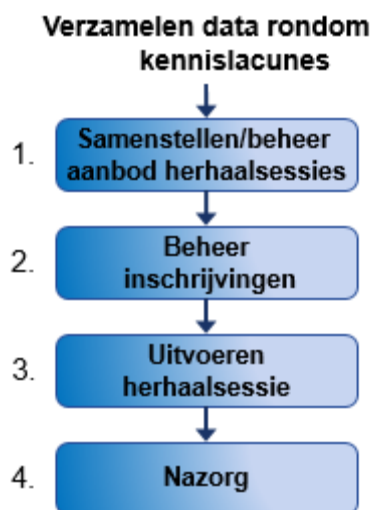
Gebruikers hebben precies de juiste kennis/vaardigheden om de hun ter beschikking staande computertechnologie te gebruiken.

---

## 4. VERZORGEN (COLLECTIEVE) HERHAALSESSIES

Hoe gedegen een instructie ook is, na verloop van tijd zakt kennis toch een beetje weg en sluipen allerlei onbedoelde werkwijzen de organisatie binnen. Het is niet voor niets dat medewerkers in verschillende vakgebieden geacht worden jaarlijks diverse sessies te volgen om op de hoogte te blijven van nieuwe ontwikkelingen en hun kennis van bestaande systemen op peil te houden. Het is een goede zaak om regelmatig herhalingsessies met verplichte deelname te organiseren. Bij EHBO of bedrijfshulpverlening (BHV) is dat bijvoorbeeld heel gewoon. De sessies kunnen worden georganiseerd voor grotere gebruikersgroepen, maar ook op individuele basis. In dat laatste geval brengt/houdt een functioneel specialist/key-user gedurende enkele uren per jaar in een 1-op-1 setting de kennis en vaardigheden van een gebruiker op het vereiste peil. In assessments is vast te stellen of elke medewerker op precies het gewenste niveau zit.

De activiteiten in deze taak zijn als volgt schematisch weer te geven.



### Input

Er wordt proactief data verzameld over (mogelijke) kennislacunes. Het taakgebied Monitoring heeft hier ook een belangrijke taak.

### Activiteiten

De activiteiten zijn de volgende.

#### 1. Samenstellen/beheer aanbod herhaalsessie

Door functioneel support wordt op maat een herhaalsessie gemaakt.

#### 2. Beheer inschrijvingen

Individuele medewerkers kunnen zich inschrijven op een of meerdere herhaalsessies. In het geval van herhaalsessies kan er overigens vanuit het management de nodige drang en dwang worden uitgeoefend. Een herhaalsessie wordt immers geïnitieerd omdat is vastgesteld dat het kennis/vaardighedeniveau van (bepaalde) medewerkers onvoldoende is. Een al te vrijblijvende aanpak hier kan erin resulteren dat de medewerkers die het maar nauwelijks nodig hebben zich wel inschrijven, maar degenen waar de herhaalsessie het hardst voor nodig is zich eraan onttrekken.

#### 3. Uitvoeren herhaalsessie

De herhaalsessie wordt uitgevoerd. Afhankelijk van de aard en omvang van de kennis/vaardighedenlacune kan deze overigens diverse vormen aannemen zoals het navolgende voorbeeld aangeeft.

Tijdens regulier werkoverleg worden (aankomende) wijzigingen door de functioneel specialist geschetst. Hij/zij maakt van de gelegenheid gebruik om een ongewijzigd deel van het systeem, waarover vragen zijn gesteld, te bespreken. Zo kan in de vorm van korte 'snacks' veel dagelijks benodigde kennis op peil worden gehouden.

#### 4. Nazorg

In het kader van nazorg is het na afloop van het traject gedurende een bepaalde periode mogelijk aanvullende ondersteuning te krijgen. Er kan via monitoring worden vastgesteld of de herhaalsessie het juiste effect heeft gehad.

### Output

Gebruikers hebben hun kennis/vaardigheden zodanig verbeterd dat ze optimaal kunnen werken.

---

## 5. VERZORGEN INLOOSPREEKUREN

Heeft een gebruiker niet direct een opleiding nodig, maar heeft hij/zij wel meerdere vragen? Dan is een bijpraat(half)uurtje zeer geschikt. De gebruiker kan bij de key-user of functioneel specialist terecht en deze verzorgt educatie op maat over datgene waar onduidelijkheid over is. Het motto van zo'n inloopsprekure is: help me het zelf te kunnen. De insteek is dus vooral de gebruiker de gewenste kennis en vaardigheden zelf te laten

## MCTL – 5.6. Taakgebied Educatie v1.19.1

---

ontdekken. Net als bij de dokter kan dat dan bijvoorbeeld wekelijks worden georganiseerd en gebruikers kunnen zonder afspraak binnenlopen. Het wordt, aanvullend op de reeds genoemde activiteiten, vaak gewaardeerd. Vanuit functioneel specialisten is een bijkomend voordeel dat ze ook op deze wijze letterlijk weer hun neus bij de gebruikers kunnen laten zien en hun toegevoegde waarde bewijzen.

De activiteiten in deze taak zijn als volgt schematisch weer te geven.



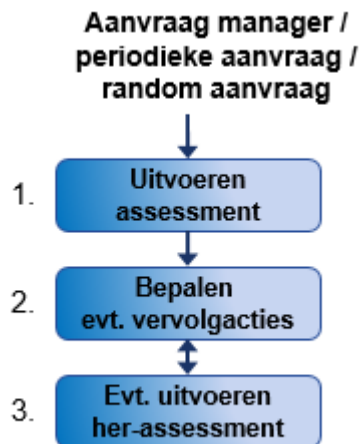
De activiteiten spreken voor zichzelf en worden daarom hier niet verder benoemd. Inhoudelijk kunnen in elk spreekuur natuurlijk erg uiteenlopende kwesties aan de orde komen. Een inloopspreekuur is laagdrempelig en minder aan tijd gebonden dan bijvoorbeeld een opleiding die maar eens in de zoveel tijd wordt gegeven. In zijn totaliteit wordt er met elk spreekuur voor gezorgd dat de gebruikersorganisatie weer op een iets hoger peil wordt gebracht.

---

### 6. UITVOEREN ASSESSMENTS

Assessments zijn doorgaans niet erg populair maar kunnen enorm helpen om als bedrijf ervan verzekerd te zijn dat al het personeel precies de juiste kennis en vaardigheden bezit. In sommige sectoren is dit heel gewoon, zeker als veiligheid in het geding is zoals in vliegtuigen of op boorplatforms. Maar ook een school zou zich toch moeten realiseren dat bijvoorbeeld de docenten voldoende vaardig moeten zijn met de digiborden. Weliswaar draait het in dat geval niet om mensenlevens zoals bij personeel in een vliegtuig, het is voor het juiste leerproces in het klaslokaal wel degelijk van aanzienlijk belang.

De activiteiten in deze taak zijn als volgt schematisch weer te geven.



### Input

Een assessment kan door een manager worden aangevraagd. Dit zal natuurlijk vooral het geval zijn indien bij de manager twijfel bestaat over het kennis- en vaardighedeniveau van een medewerker. Ook kan een periodieke aanvraag, bijvoorbeeld halfjaarlijks of jaarlijks, aanleiding zijn voor het uitvoeren van een assessment. Tot slot kunnen ook random personeelsleden worden geselecteerd voor een assessment. Dat laatste is vergelijkbaar met het uitvoeren van een controle bij een zelfscankassa van een supermarkt. Mensen kunnen het vaak niet waarderen als ze op basis van vermoedens worden gecontroleerd, maar als bijv. random 1 op de 50 medewerkers per maand wordt geselecteerd voor een assessment is die weerstand in ieder geval overwonnen.

### Activiteiten

De activiteiten zijn de volgende.

#### 1. Uitvoeren assessment

Aan de hand van de rol die de medewerker in de organisatie vervuld en de taken die daarbij horen wordt aan de hand van de referentiekarten zoals benoemd in taak 1 van dit taakgebied een assessment uitgevoerd.

#### 2. Bepalen eventuele vervolgacties

Aan de hand van de resultaten van de assessments worden eventueel vervolgacties met de betreffende persoon afgesproken. Deze vervolgacties kunnen concreet worden ingevuld via opleidingen, individuele aanvragen voor educatie, individuele begeleiding of anderszins.

#### 3. Her-assessment

Het is mogelijk na uitvoering van de eventuele vervolgacties na te gaan of inderdaad het beoogde kennis- en vaardigheden niveau weer is behaald. Indien niet het geval, wordt logischerwijs teruggedaan naar stap 2.

### Output

De betreffende werknemer heeft (weer) precies de juiste kennis/vaardigheden om de hem ter beschikking staande computertechnologie te gebruiken.

## MCTL – 5.6. Taakgebied Educatie v1.19.1

---

### Introductie assessments in de organisatie

Indien een organisatie helemaal niet gewend is aan assessments kan het plotsklaps introduceren ervan een grote schok veroorzaken en dientengevolge veel weerstand. Het is dan verstandiger assessments stapsgewijs te introduceren. Een voorbeeld van een dergelijke stapsgewijze introductie is:

1. In eerste instantie worden, geheel vrijblijvend, zelf-assessments op het intranet geplaatst (zie hierna een voorbeeld)
2. Vervolgens wordt een spelelement toegevoegd: wie doet een bepaalde assessment het beste? Er worden leuke prijzen in het vooruitzicht gesteld.
3. Voor nieuwe medewerkers worden bepaalde assessments verplicht en ze worden ook niet aangenomen als ze niet voldoen aan de norm
4. Alle medewerkers gaan assessments afleggen. Er is verplichte deelname, er zijn geen consequenties verbonden aan het al dan niet halen van een assessment
5. Alle medewerkers gaan assessments afleggen en de resultaten worden meegenomen in de beoordelingsgesprekken. In het kader van permanente ontwikkeling worden acties afgesproken om de normen in de toekomst wel te halen
6. Eventueel volgen in de laatste fase sancties op het niet uitvoeren van assessments of het niet halen van de norm.

### Zelf-assessment

Voor de aardigheid even een korte zelf-assessment doen?

1. Typen is voor de meeste mensen een basisvaardigheid. Maar hoe snel en foutloos bent u eigenlijk? Google op het woord "typesnelheid" en doe een online een test. Hopelijk schrikt u niet te erg van uzelf.
2. Start Excel.
  - a. Zorg ervoor dat in een kolom netjes onder elkaar de maanden van het jaar terecht komen, maar u mag hooguit één veld zelf intypen.
  - b. Zorg dat in een kolom onder elkaar alle oneven getallen terecht komen van 1 tot en met 29. Doe dit evenzo voor alle oneven datums in de maand november van het huidige jaar.
  - c. Vul in een kolom onder elkaar 5 willekeurige getallen in. Laat het totaal en het gemiddelde van die getallen in Excel zien zonder te werken met formules.
3. Start Word en open een document met minstens een pagina tekst. Kijk of u het volgende lukt:
  - a. Zonder de backspace, delete of insert-knop te gebruiken een woord vervangen door een ander woord.



## MCTL – 5.6. Taakgebied Educatie v1.19.1

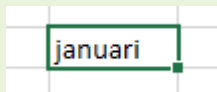
---

- b. Een woord selecteren met de muis zonder er "overheen te vegen".
- c. Een paragraaf selecteren met alleen het gebruik van een muis.
- d. Het hele document selecteren met alleen het gebruik van een muis.

Gelukt? Het zijn basishandelingen die iedereen moeiteloos zou moeten kennen en toepassen. Het is alsof je een timmerman vraagt om te laten zien hoe je een hamer gebruikt.

*Toch iets niet gelukt? Hieronder staat de uitleg van deel 2 en 3.*

2a. Type "januari" in een veld:



Ga met de muis naar het vierkantje rechtsonder in het veld, klik met de linkermuisknop en trek naar beneden. U zult dit zien ontstaan:



Rechtsonder ziet u een venster met nog meer mogelijkheden.

2b. Hier wordt net als bij 2a gewerkt met de vulgreep. Alleen vult u nu eerst het getal 1 en 3 onder elkaar in. Selecteer ze beide met de muis, klik op de vulgreep en trek naar beneden. Met datums gaat dat precies zo: vul twee oneven data onder elkaar in etc.

2c. Vul de vijf getallen in en selecteer ze met de muis. Rechts onderin in Excel, in de statusbalk, ziet u het totaal en gemiddelde staan.

3a. Dubbelklik op het woord. Vervolgens geen andere toets gebruiken, u typt eenvoudigweg het nieuwe woord.

3b. Dubbelklik op het woord.

## MCTL – 5.6. Taakgebied Educatie v1.19.1

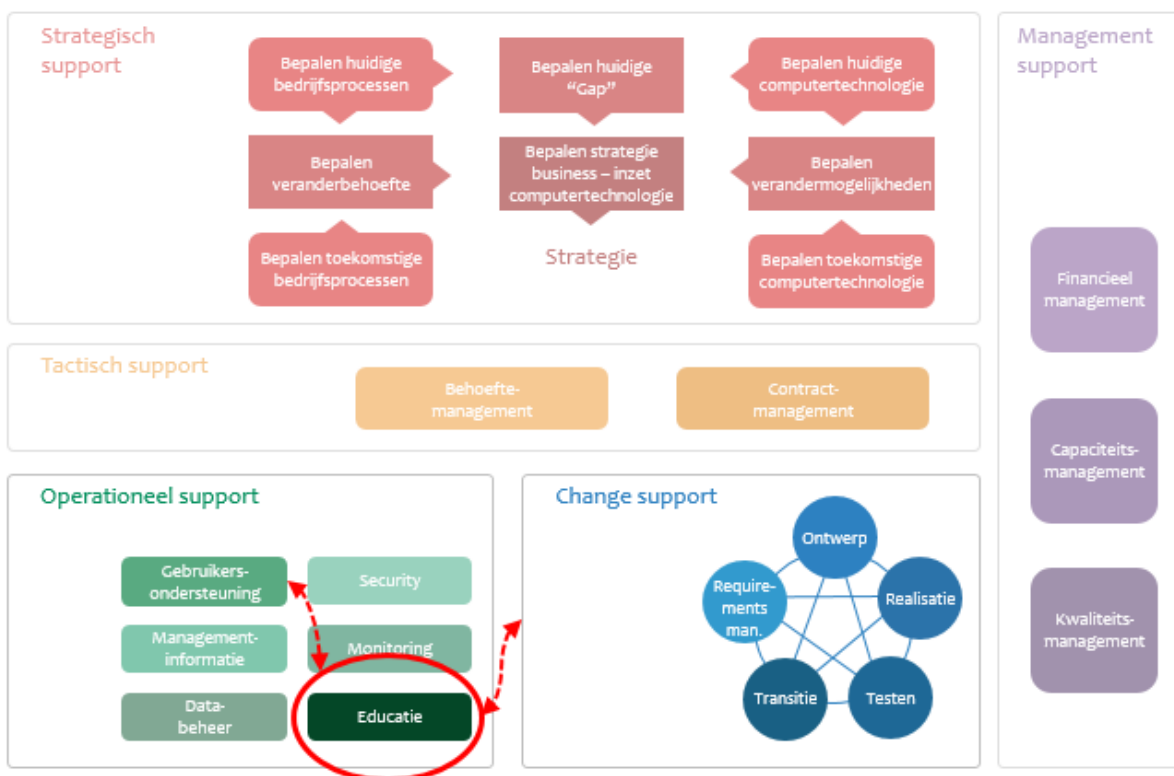
3c. Dubbelklik in de witruimte links naast de alineaa.

3d. Driedubbelklik in de witruimte naast een willekeurig stukje test.

(Hoeveel meer basisvaardigheden denkt u in uw dagelijks werk goed te kunnen gebruiken?)

### RELATIES MET ANDERE ONDERDELEN VAN MCTL

Dit taakgebied kent de volgende belangrijke relaties.



De belangrijkste relatie is die met **Gebruikersondersteuning**. Daar zullen aanvragen betreffende educatie binnenkomen. Ook worden in Gebruikersondersteuning kennislacunes geconstateerd, die vervolgens in het taakgebied Educatie kunnen worden afgehandeld. Vervolgens kan in Gebruikersondersteuning een vermindering van het aantal vragen en fouten worden geconstateerd.

Daarnaast is er een relatie met het taakcluster **Change support**. Indien systemen veranderen zal vanzelf de bijbehorende educatie mee veranderen. De veranderingen zelf zullen via het taakgebied Transitie aan gebruikers duidelijk worden gemaakt. Is er een opleidingsomgeving met bijbehorend lesmateriaal, dan zal deze vanuit Change support moeten worden aangepast.

### OPMERKINGEN

Hierna volgen enige opmerkingen betreffende het taakgebied Educatie.

#### 1. VORMEN VAN KENNISOVERDRACHT

Iedereen heeft een eigen leerstijl en daarom is het verstandig diverse manieren van kennisoverdracht aan te bieden. Voor mensen die graag in hun eigen tijd, tempo en plaats leren, is het zinvol een e-learning systeem ter beschikking te stellen. Voor anderen zal een mondelinge sessie door een ervaren docent een veel betere optie zijn. En als nazorg is een uitgebreide, up-to-date FAQ en handleiding helemaal geen gek idee. Lang niet iedereen zal gebruik maken van een handboek en dat zeker niet van de eerste tot de laatste bladzijde doornemen, maar indien nodig is daar precies de juiste kennis uit te halen.

Omdat niet een bepaalde weg de juiste is, is diversiteit in het aanbod de beste optie. Door het monitoren van het werkelijk gebruik van systemen kan worden beoordeeld of het werk aantoonbaar beter wordt uitgevoerd.

##### De instructievideo

Omdat in een bedrijf het personeel geen tijd had om handleidingen te lezen, werd gekozen voor instructievideo's. Er werd zoveel mogelijk getracht een video (van hooguit enkele minuten) te tonen op het moment dat de systeemfunctie voor iemand relevant werd. Maar daarna werd wel strak gemonitord of de video inderdaad (tot het eind) werd afgekeken en er werd verwacht van ieder personeelslid dat hij/zij de instructies opvolgde. Bij wijzigingen van een systeemfunctie werd daarvan weer een nieuwe video gemaakt.

Resultaat: De hoeveelheid tijd en energie die voorheen aan het maken handleidingen werd besteed, moest nog steeds worden besteed omdat het maken van een goede, korte video behoorlijk arbeidsintensief is. Maar de resultaten waren veel beter: deze instructies werden wél gezien en opgevolgd, in tegenstelling tot die in de oude handleidingen. Daarmee bleken de inspanningen de moeite meer dan waard.

#### 2. HET TERUGDRINGEN VAN DE EDUCATIEBEHOEFTE

Een mooi streven is de educatiebehoefte terug te dringen. Dat kan door systemen volgens interne én externe standaards op te bouwen. Worden bijvoorbeeld Windows-menubalken en -iconen gebruikt, dan zullen nieuwe medewerkers minder moeite hebben het systeem te leren kennen. Met de komst van internet zijn in de sfeer van *human computer interaction* grote stappen gezet. Op internet is het immers niet mogelijk bezoekers vooraf op te leiden of hen te verleiden een handleiding of instructie te lezen. Elk scherm en elke verwachte handeling moet zonder enige instructie direct duidelijk zijn. Fouten moeten zo worden opgevangen dat een bezoeker wordt teruggeleid naar een punt waar hij de fout zelf kan

## MCTL – 5.6. Taakgebied Educatie v1.19.1

---

herstellen. Op die manier wordt de noodzaak voor ondersteuning en educatie geminimaliseerd. Ook voor systemen die intern worden gebruikt, zijn dergelijke inzichten vaak bruikbaar. Het verdient aanbeveling dit bij aanpassing/nieuwbouw mee te nemen om zo de operationele kosten voor ondersteuning te verlagen.

### 3. HOU HET WERKELIJKE NIVEAU VAN GEBRUIKERS IN DE GATEN

Functioneel specialisten en key-users hebben vaak een fors bovengemiddeld niveau van computervaardigheden. De valkuil is dan meteen duidelijk; dit niveau wordt ook verondersteld bij de gemiddelde gebruiker. Het gevaar is dan levensgroot dat deze gebruiker ofwel afhaakt omdat de communicatie te asynchroon verloopt, ofwel in zijn schulp kruipt omdat het idee ontstaat dat hij/zij de enige is met een (te) laag niveau, ofwel een aversie tegen functioneel specialisten/key-users ontstaat. Al met al een situatie om te voorkomen. Van functioneel specialisten/key-users mag worden verwacht dat zij het werkelijke niveau van de gebruikers als uitgangssituatie nemen. Ter illustratie een cursusaanvraag die in 2018 nog steeds voorkomt:



Je zou toch zeggen dat inmiddels iedereen wel voldoende typevaardigheden heeft opgebouwd, maar bij dit bedrijf is dat kennelijk toch nog niet het geval. En dat is dan toch de reële, werkelijke situatie waar vanuit moet worden gegaan.

### 4. OPLEIDINGSOMGEVINGEN

Om kennis effectief over te brengen en gebruikers praktijkervaring op te kunnen laten doen, is een opleidingsomgeving bijzonder nuttig. Deze lijkt dan logischerwijs op de (toekomstige) productieomgeving, maar alle handelingen kunnen hier worden geoefend, zonder productiegegevens te verknoeien. Een dergelijke opleidingsomgeving dient uiteraard wel up-to-date te worden gehouden.

### CERTIFICERING/PROEFEXAMENVRAGEN

Voor MCTL kunt u zich certificeren op *foundation*, *advanced* en *expert* niveau. Het foundationniveau toetst uw kennis van MCTL. Het advanced en expert level toetsen uw vaardigheid in het toepassen van MCTL. In een apart onderdeel, 'MCTL Certificering', vindt

## MCTL – 5.6. Taakgebied Educatie v1.19.1

---

u alle informatie over de drie niveaus. Hierna vindt u proefexamenvragen op foundationniveau. Aansluitend treft u een aantal vragen aan op advanced-basisniveau.

### 1. MCTL FOUNDATION - PROEFEXAMENVRAGEN

Voor dit hoofdstuk zijn de volgende proefexamenvragen beschikbaar. Maak deze zonder terug te bladeren. De correcte antwoorden en uitleg vindt u direct hierna.

#### **11-1. Het doel van taakgebied Educatie is zorgen:**

- a. dat alle gebruikers alles zelf kunnen doen;
- b. voor precies de juiste kennis bij alle gebruikers;
- c. voor kennisoverdracht van functioneel specialisten naar key-users;
- d. voor bijgewerkte handleidingen.

#### **11-2. Taakgebied Educatie maakt gebruik van checklists en referentiekaarten. Wat is het verschil tussen een checklist en een referentiekaart?**

- a. Een checklist wordt gebruikt om de huidige kennis van een gebruiker in kaart te brengen, een referentiekaart geeft het gewenste kennisniveau aan.
- b. Een checklist geeft het verschil tussen het huidige en het gewenste kennisniveau aan, een referentiekaart wordt binnen functioneel support gebruikt om de kennis van functioneel specialisten vast te stellen.
- c. Met een checklist wordt bijvoorbeeld de kwaliteit van een handleiding gecheckt. Een referentiekaart kan onderdeel zijn van een handleiding.
- d. Een checklist kan overal worden gebruikt, een referentiekaart alleen voor managementrollen.

#### **11-3. Wat is een goede indicator aan de hand waarvan kan worden bepaald of de in Educatie benoemde taken juist worden uitgevoerd?**

- a. Het aantal vragen per maand.
- b. Het aantal ontstane fouten per maand.
- c. De doorlooptijd en benodigde inspanning binnen een werkproces in de gebruikersorganisatie zijn conform de norm.
- d. Applicatiesupport wordt niet of nauwelijks lastiggevallen met gebruikersvragen.

#### **11-4. Hoewel het maar weinig gebeurt, kan een periodieke check op het actuele kennisniveau input zijn om binnen Educatie actie te ondernemen. Is deze check ook onderdeel van Educatie?**

- a. Ja. Functioneel specialisten hebben als taak sessies te organiseren om alle gebruikers periodiek te testen.
- b. Ja. Dit kan een erg nuttig onderdeel zijn om te zorgen dat kennis aantoonbaar up-to-date blijft.
- c. Nee. Hoewel het nuttig is, wordt het in Educatie niet benoemd omdat het een zaak is van het management van de gebruikersorganisatie.
- d. Nee. Hoewel het zeker nuttig kan zijn, moeten systemen daarop aangepast worden en dat is vaak nog niet het geval. Daarom is het in de praktijk onhaalbaar.

### 2. MCTL FOUNDATION – PROEFEXAMENVRAGEN MET ANTWOORDEN EN UITLEG

## MCTL – 5.6. Taakgebied Educatie v1.19.1

---

Hierna vindt u de proefexamenvragen, direct daarachter de antwoorden en uitleg.

### **11-1. Het doel van taakgebied Educatie is zorgen:**

- a. dat alle gebruikers alles zelf kunnen doen;
  - b. voor precies de juiste kennis bij alle gebruikers;
  - c. voor kennisoverdracht van functioneel specialisten naar key-users;
  - d. voor bijgewerkte handleidingen.
- a. Onjuist. Natuurlijk heeft educatie tot doel dat gebruikers zoveel mogelijk zelfstandig kunnen werken. Toch kan het efficiënter zijn kennis van bijzondere, sporadisch voorkomende activiteiten niet breed te verspreiden.
- b. Juist. Educatie heeft de doelstelling de gebruikers precies de juiste kennis bij te brengen. Zie hoofdstuk 11.
- c. Onjuist. Binnen functioneel support vindt ook kennisdeling plaats, maar binnen Educatie staat de kennisoverdracht richting de gebruikersorganisatie centraal.
- d. Onjuist. Het bijwerken van handleidingen vindt plaats naar aanleiding van een wijziging en wordt in Realisatie gedaan.

### **11-2. Taakgebied Educatie maakt gebruik van checklists en referentiekaarten. Wat is het verschil tussen een checklist en een referentiekaart?**

- a. Een checklist wordt gebruikt om de huidige kennis van een gebruiker in kaart te brengen, een referentiekaart geeft het gewenste kennisniveau aan.
  - b. Een checklist geeft het verschil tussen het huidige en het gewenste kennisniveau aan, een referentiekaart wordt binnen functioneel support gebruikt om de kennis van functioneel specialisten vast te stellen.
  - c. Met een checklist wordt bijvoorbeeld de kwaliteit van een handleiding gecheckt. Een referentiekaart kan onderdeel zijn van een handleiding.
  - d. Een checklist kan overal worden gebruikt, een referentiekaart alleen voor managementrollen.
- a. Juist. Een ingevulde checklist geeft het huidige, en de referentiekaart het gewenste kennisniveau aan. Zie hoofdstuk 11.
- b. Onjuist. Zie uitleg bij a.
- c. Onjuist. Zie uitleg bij a.
- d. Onjuist. Zie uitleg bij a.

### **11-3. Wat is een goede indicator aan de hand waarvan kan worden bepaald of de in Educatie benoemde taken juist worden uitgevoerd?**

- a. Het aantal vragen per maand.
  - b. Het aantal ontstane fouten per maand.
  - c. De doorlooptijd en benodigde inspanning binnen een werkproces in de gebruikersorganisatie zijn conform de norm.
  - d. Applicatiesupport wordt niet of nauwelijks lastiggevallen met gebruikersvragen.
- a. Onjuist. Het aantal vragen per maand zegt op zichzelf niets.
- b. Onjuist. Het aantal ontstane fouten per maand zegt op zichzelf niets.
- c. Juist. Educatie dient om gebruikers goed met technologie te laten werken, waardoor een werkproces conform de norm wordt uitgevoerd. Zie hoofdstuk 11.
- d. Onjuist. Het gaat hier om de gebruikersorganisatie en niet om het intern samenwerken van applicatie- en functioneel support.

**11-4. Hoewel het maar weinig gebeurt, kan een periodieke check op het actuele kennisniveau input zijn om binnen Educatie actie te ondernemen. Is deze check ook onderdeel van Educatie?**

- a. Ja. Functioneel specialisten hebben als taak sessies te organiseren om alle gebruikers periodiek te testen.
  - b. Ja. Dit kan een erg nuttig onderdeel zijn om te zorgen dat kennis aantoonbaar up-to-date blijft.
  - c. Nee. Hoewel het nuttig is, wordt het in Educatie niet benoemd omdat het een zaak is van het management van de gebruikersorganisatie.
  - d. Nee. Hoewel het zeker nuttig kan zijn, moeten systemen daarop aangepast worden en dat is vaak nog niet het geval. Daarom is het in de praktijk onhaalbaar.
- 
- a. Onjuist. Deze taak wordt in Educatie benoemd, maar is niet expliciet de taak van functioneel specialisten.
  - b. Juist. Het is een nuttige taak binnen Educatie. Zie hoofdstuk 11.
  - c. Onjuist. Deze taak wordt wel in Educatie benoemd en samen met de gebruikersorganisatie vormgegeven en uitgevoerd.
  - d. Onjuist. Doorgaans hoeven geen systemen te worden aangepast. Wellicht dient wel een tool te worden ingezet om de periodieke check efficiënt uit te voeren.

---

### 3. MCTL ADVANCED-BASIS - PROEFEXAMENVRAGEN

Voor dit hoofdstuk zijn de volgende proefexamenvragen op advanced-basisniveau beschikbaar. Het zijn open vragen waarop u de antwoorden in de tekst van dit hoofdstuk kunt terugvinden. Om veel herhaling te voorkomen is daarom hier geen aparte uitleg per vraag opgenomen.

**Vraag 1 (5 punten):** Leg in eigen woorden uit wat het nut is van assessments.

**Vraag 2 (5 punten):** Hoe kan een inloopspreekuur bijdragen aan het vereiste kennis- en vaardighedeniveau van gebruikers, naast formele opleidingen?

**Vraag 3 (5 punten):** Opleidingen bestaan vaak uit materiaal dat herhaaldelijk kan worden gebruikt, herhaalsessies zijn vaker maatwerk per keer. Verklaar het verschil.

**Vraag 4 (5 punten):** Kan een referentiekaart wijzigen? Licht uw antwoord in max. 50 woorden toe.

**Vraag 5 (5 punten):** Verklaar waarom een opleiding in het algemeen niet geheel door een externe leverancier kan worden aangeboden.

### NUTTIGE WEBSITES EN BOEKEN

Vanuit functioneel perspectief is de volgende website interessant voor taakgebied Educatie.

- [www.mctl.nl](http://www.mctl.nl)

## MCTL – 5.6. Taakgebied Educatie v1.19.1

---

*MCTL.nl – Website met alle informatie over MCTL; de achtergrond, een beschrijving van het model, video's, artikelen, etc. etc. Alle documenten, waaronder dit document, zijn vanaf deze website te downloaden.*

Vanuit functioneel perspectief zijn de volgende boeken interessant voor taakgebied Educatie.

- Nijhof, D. J., Commissaris, E., Dekker, B., Been, B., Nieman, L. (2002). *Wat beweegt professionals?* Schoonhoven: Academic Service.
- Spijkerman, R. & Bienemann, M. (2009). *Het werkvormenboek*. Zaltbommel: Schouten & Nelissen.
- Sydänmaanlakka, P. (2003). *De intelligente organisatie*. Zaltbommel: Thema.