

Eindverslag marktconsultatie Samenwerkingsportaal & Intranet

versie 1.0

Datum 4 maart 2014

De hoogheemraadschappen van Rijnland & Delfland hebben een gezamenlijke marktconsultatie uitgevoerd om een zo compleet mogelijk beeld van de markt op het gebied van samenwerkingportalen te krijgen.

Het specifieke doel van de marktconsultatie is gebaseerd op de volgende drie hoofdvragen:

- Wat zijn de huidige functionele en technische mogelijkheden?
- Wat zijn de toekomstige ontwikkelingen?
- Wat is de beste implementatiestrategie?

Met andere woorden, de hoogheemraadschappen van Rijnland & Delfland wilden vanuit de markt vernemen wat de organisatiekundige en technische stand van zaken is; of er interessante methodes en technieken zijn ontwikkeld die niet alleen de kwaliteit van het samenwerken verbeteren maar tevens kostenbesparend zijn. Ook waren we benieuwd naar de visie van de markt op de relatie tussen samenwerking en het nieuwe werken.

Resultaten

Naar aanleiding van de publicatie van de leidraad Marktconsultatie Samenwerkingsportaal & Intranet op TenderNed, hebben 22 marktpartijen zich ingespannen om een reactie op de gestelde vragen uit te werken. De hoogheemraadschappen hebben uit deze reacties een viertal partijen gekozen en uitgenodigd om hun reactie verder uit te diepen in de vorm van een presentatie en nadere toelichting.

De marktconsultatie heeft samenvattend de onderstaande resultaten opgeleverd:

E.e.a. is gecategoriseerd per thema.

1. Visie

Om te beginnen moet een visie niet vanuit een instrumentele invalshoek worden geformuleerd, maar vanuit een bedrijfsmatige doelstelling met een doorkoppeling naar de werkprocessen.

Het instrument (bijvoorbeeld intranet) moet volgend zijn op en ondersteunend zijn voor de doelstellingen en processen.

Een samenwerkingsportaal is een dergelijk instrument en dus een afgeleide en tegelijkertijd een ondersteunende dimensie voor het samenwerken zelf.

Dit betekent dat je voor de vorming van een visie voor het aanschaffen en implementeren van een samenwerkingsportaal als eerste een visie op samenwerken zelf nodig hebt.

Samenwerking en kennismanagement zijn strategische factoren die in deze tijd randvoorwaardelijk zijn voor het efficiënt en effectief bereiken van de bedrijfsdoelstellingen.

Samenwerking zal in de nabije toekomst nog verder gaan intensiveren en is inmiddels een integraal onderdeel geworden van de hedendaagse bedrijfsvoering. Om de samenwerking beter te faciliteren in deze intensivering zal het communicatieproces moeten worden herontworpen waarbij flexibiliteit, interactiviteit, plaats- en tijdonafhankelijk werken en werken met één informatiebron richtlijnen zullen zijn.

De rode draad in de visie die door verschillende partijen werd voorgesteld, bevat de volgende ingrediënten:

- Een digitaal samenwerkingsportaal moet eerst en vooral meerwaarde en ondersteuning bieden in het werk. Dingen moeten gemakkelijker, sneller en efficiënter gaan. Flexibiliteit, interactiviteit en voorspelbaarheid in het werkproces zijn belangrijke gewenste kenmerken.
- Een samenwerkingportaal is een persoonlijke, digitale, interactieve werkplek met een persoonlijke, geïntegreerde startpagina waarbij vanuit het oogpunt van de gebruiker geen onderscheid is tussen managed content, user generated content en procescontent. Dit betekent ook een samensmelting met het conventionele intranet tot een "social intranet".
- De procesmatige, functionele en zelfs cultuurmatige inbedding zijn belangrijker succesfactoren dan de technische en informatietechnische inbedding van de tool zelf.

2. Techniek

Cloudtoepassingen en hosted oplossingen kunnen security-issues opleveren. Mobiel werken met een samenwerkingsportaal is technisch heel goed mogelijk. Belangrijk daarbij is dat functionaliteit, leesbaarheid en gebruiksgemak op een zelfde niveau moeten blijven als bij een stationaire (PC-) versie van de toepassing.

3. Architectuur

Een architectuurtoets is een vereiste voor de aanschaf en implementatie van een samenwerkingsportaal. Reden hiervoor zijn de vele technische, functionele en procesmatige raakvlakken met een bestaande omgeving.

4. Implementatie

Aandachtspunten c.q richtlijnen voor de implementatie zijn:

- Ontwerpen worden getoetst via actuele gebruikssituaties (use-cases). Praktische toepassingen moeten leidend zijn, niet de techniek.
- Evalueer toepassingen op businesswaarde. Doel is niet "techniek werkt", maar "samenwerking werkt")
- DMS-light functies als documenten aanmaken, bewerken en delen, versiebeheer kunnen ook functioneel worden ingevuld door een samenwerkingsportaal.
- Groot denken, klein beginnen, duidelijk faseren
- Houdt het simpel, wijzig processen zo min mogelijk
- Aanpak agile, iteratief, kortcyclisch
- Governanceplan en beheerplan opstellen
- Een echte Wiki-functionaliteit kan te ingewikkeld zijn
- Als de wens is om informatie op netwerkschijven in een andere structuur aan te bieden, dan moet de denkwijze van de medewerkers meeveranderen

5. Draagvlak, betrokkenheid creëren

- Ambassadeurs, zichtbare, actieve smaakmakers inzetten bij het creëren van draagvlak
- Een representatieve en dus ook brede klankbordgroep heeft meerwaarde
- Betrokkenheid van gebruikers stimuleren betekent bij voorkeur meewerken aan een deelresultaat
- Draagvlak in het hoger management is een belangrijke kritische succesfactor
- Opleiden via portaal (blogs, filmpjes)
- Nieuwe werkwijze stimuleren, oude werkwijze ontmoedigen.