

Bijlage 3 – Doelgroepgerichte praktijksituatie

Binnen deze aanbesteding voor ICT-devices vindt KempenKind het belangrijk dat de Opdrachtnemer inzicht heeft in de uiteenlopende behoeften van de verschillende gebruikersgroepen binnen de organisatie. Elk van deze groepen ervaart specifieke knelpunten in het gebruik, beheer of de inzet van devices. Het is aan de opdrachtnemer om hier passende antwoorden op te vinden binnen de kaders van de aanbesteding.

Leerlingen

Leerlingen moeten hun device zonder zorgen kunnen gebruiken. Het device moet betrouwbaar zijn en bestand tegen intensief dagelijks gebruik in een onderwijsomgeving. Wanneer er toch sprake is van een defect, moet er snel een werkbare situatie hersteld worden zodat het leerproces niet wordt onderbroken. De inzet van robuuste, kindvriendelijke apparaten speelt hierin een cruciale rol: deze zorgen ervoor dat defecten tot een minimum beperkt blijven en dat de focus van leerlingen op het onderwijs kan blijven liggen, zonder afleiding door technische problemen of beperkingen in functionaliteit.

Leerkrachten

Leerkrachten willen kunnen vertrouwen op hun persoonlijke laptop en op de beschikbaarheid van goed functionerende leerlingdevices. Uitval van leerlingdevices mag het lesverloop niet hinderen. Tegelijkertijd willen leerkrachten niet belast worden met technische of organisatorische taken rondom ICT. Het zou wenselijk zijn dat zij binnen gestandaardiseerde kaders enige keuzevrijheid hebben in het type device dat zij gebruiken.

ICT-coördinator

De ICT-coördinator mag niet belast worden met het technisch beheer van ICT-devices. Daarom is er behoefte aan een aanpak waarbij apparaten direct inzetbaar zijn bij levering, zonder dat er handmatige installatie, configuratie of technische tussenkomst nodig is. Bij defecten moeten er duidelijke afspraken zijn over de afhandeling, waarbij de stafmedewerker ICT als eerste aanspreekpunt fungeert. De werkwijze moet zodanig zijn ingericht dat defecten snel en efficiënt worden opgepakt en opgelost, zodat de eindgebruiker direct weer aan het werk kan en het onderwijsproces niet wordt verstoord. De aansluiting tussen de coördinator en de stafmedewerker ICT moet hierin naadloos verlopen.

Conciërge

Bij nieuwe opleveringen van ICT-devices is het verwerken van verpakkingsmateriaal een terugkerende last voor veel scholen. De klus komt meestal bij de conciërge te liggen. De logistieke afhandeling van nieuwe apparatuur moet dusdanig worden ingericht dat deze medewerker hier geen extra werk aan heeft. Het is wenselijk dat devices direct op de juiste plek worden afgeleverd, zonder dat de conciërge dozen hoeft te verwerken of te verplaatsen.

Directeuren

Directeuren willen dat de kosten van ICT-devices goed te begroten zijn en dat het beheer niet op de schouders van de ICT-coördinator terechtkomt. Zij willen zich kunnen richten op het primaire proces en verwachten dat zij via de beleidsadviseur ICT op de hoogte worden gehouden van relevante ontwikkelingen. Een dashboard met een overzicht van de status van devices per locatie

in het bestaande assetmanagementsysteem zou hen kunnen ondersteunen in hun rol als eindverantwoordelijke.

Stafmedewerker ICT

De stafmedewerker ICT is verantwoordelijk voor de registratie van devices in het assetmanagementsysteem en fungeert als eerste aanspreekpunt bij defecten. Deze medewerker heeft behoefte aan een gestroomlijnde uitlevering van apparatuur, waarbij registratie en koppeling met beheersystemen automatisch verlopen. Omdat defecten altijd bovenschools worden afgehandeld, is het belangrijk dat de aankoopbegeleider hier een passende structuur voor weet te vinden. Een geautomatiseerd ticketproces gekoppeld aan het assetmanagementsysteem zou de efficiëntie kunnen verhogen.

Beleidsadviseur ICT

De beleidsadviseur ICT zoekt in de opdrachtnemer niet alleen een leverancier, maar ook een sparringpartner. Er is behoefte aan advies bij het standaardiseren van ICT-devices, inzicht in nieuwe technologische ontwikkelingen en de mogelijkheid om nieuwe apparatuur uit te proberen voordat deze breed wordt ingezet. Periodieke evaluaties met de opdrachtnemer kunnen bijdragen aan het maken van toekomstbestendige keuzes.

Hoofd Financiën

Tot slot wil het hoofd financiën grip houden op de kosten. Er moet inzicht komen in de financiële impact van de keuzes die binnen de aanbesteding worden gemaakt, zowel op korte als lange termijn. Het overwegen van leaseconstructies of het spreiden van kosten over meerdere jaren kan hierbij relevant zijn.