

Action Research, Erasmus Universiteit Rotterdam

Dannis Noom

Wat was de problematiek en wat het te onderzoeken werksysteem?

De problematiek betrof onduidelijkheid over de werking, status en monitoring (tbv beheer) van een bepaalde applicatie. De applicatie doet het met enige regelmaat niet. Het is nu soms niet duidelijk dat er iets mis is, waardoor het pas wordt opgemerkt bij klachten. Dit heeft negatieve gevolgen voor de business.

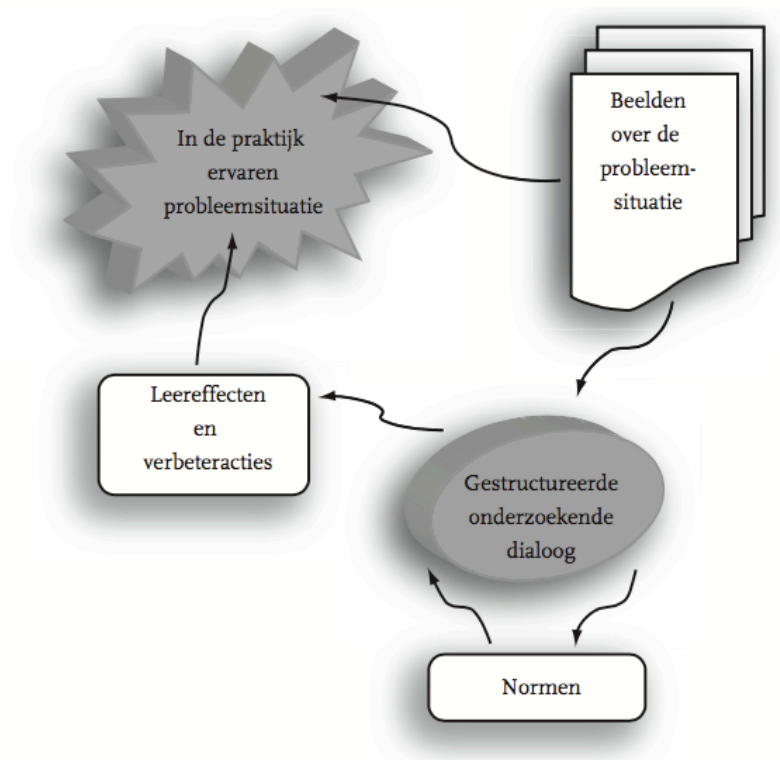
De discussie ging over de volgende zaken met betrekking tot de problematiek:

- Waardoor werkt het niet?
- Hoe kunnen we tijdig (vooraf?) zien of er iets mis gaat?
- Hoe kunnen we elkaar goed informeren dat er iets mis gaat of dat er belangrijke momenten aan komen waarop extra controle nodig is?

Het werksysteem dat onderzocht is bevatte de hele keten van technisch IT beheer (applicatie en OS beheerder, monitoring specialist), applicatiebeheer (voor alle bijbehorende applicaties), functioneel beheer, klant, adviseur van de klant. Hiermee was de volledige keten vertegenwoordigd.

Theorie Action Research

Action Research, of actie onderzoek is ontwikkeld door Lewin. De methodiek past binnen het systeemdenken.



In grote lijnen zijn er 4 stappen:

1. Definieer een ervaren probleemsituatie. Hierbij gaat het vooral om een situatie die onderzocht kan worden en niet een op te lossen probleem

2. Bespreek met alle betrokkenen bij de situatie de ervaringen en de beelden die men er bij heeft
3. Onderzoek in gezamenlijke dialoog de situatie en zoek mogelijke veranderingen om het probleem te verhelpen
4. Onderneem actie

Belangrijk in dit geheel is het meenemen van alle betrokkenen, omdat de achterliggende gedachte is dat het resultaat groter is door het gehele sociale proces te betrekken in het onderzoek.

Aanpak?

De situatie deed zich voor dat de klant ontevreden was en escaleerde naar ICT management. Ik heb dat opgepakt als opportunity om Action Research (AR) te doen. Hiertoe is een afspraak ingepland met alle betrokkenen in het werksysteem waarbij ik in de afspraak heb uitgelegd dat de hele keten van verantwoordelijken uitgenodigd was om te zorgen dat er gezamenlijk gekeken kon worden naar de problemen en mogelijke oplossingen waar een ieder mee geholpen is (dus geen pleisters plakken). Tevens heb ik daarbij aangegeven dat men vrij was om ook andere betrokkenen uit te nodigen. De groep had in de uitnodigingsmail al twee vragen meegekregen: Wat is de beleving van de huidige situatie en wat is de ideale situatie (los van haalbaarheid). De meeting was met een groep van 8 personen. Omdat niet iedereen elkaar kende ben ik begonnen met een korte voorstelronde waarin naam en rol werd uitgelegd. Hiermee was ook voor de groep direct duidelijk dat het een gemengd gezelschap was. Daarna heb ik eerst de klant het woord te geven om te vertellen wat het onderliggende systeem doet en betekent voor de EUR. Op basis hiervan kwam al een kleine discussie los. Om verder inzicht te krijgen is aan iedereen gevraagd hoe hij/zij de huidige situatie zag als beschrijving van de problematiek. Ikzelf ben als facilitator bezig geweest zonder me inhoudelijk te mengen.

Het blijkt lastig om bij situatiebeschrijvingen te blijven; men is snel geneigd om in oplossingen of veranderingen te denken. Als facilitator heb ik zoveel mogelijk geprobeerd om bij de situatie te blijven en deelnemers daartoe terug te brengen.

Toen de situatie duidelijk was zijn we over gestapt op de ideale situatie, met vanuit mijn facilitator rol deze vraag ook op deze manier: wat is voor jullie als groep de ideale situatie rondom de applicatie. Deze vraag bleek lastig te beantwoorden, want men wilde weten welke beperkingen er aan het antwoord moesten zitten (GEEN!). Helemaal los van beperkingen kwam het niet, maar met name de klant kwam uiteindelijk tot een beschrijving. De ICT-ers hadden hier nog meer moeite mee.

Op basis van deze beschrijving is gekeken naar de verschillen en welke veranderingen men dan wenste. Dit werd wel een gezamenlijk gedragen discussie en wensenlijst, waardoor onderdeel 3 en 4 van de agenda toch goed uit de verf kwamen. Na een uur was dit deel helder en heb ik de conclusies en vervolgstappen samengevat. Er kwamen 5 acties uit waarbij de hele groep betrokken was. Deze werden opgepakt en na 3 weken is een vervolgsessie gepland om te zien wat het resultaat was.

Wat waren de opbrengsten?

- De belangrijkste opbrengst voor de organisatie is dat het werksysteem elkaar heeft leren kennen. Dit heeft er voor gezorgd dat er geen schuttingen meer zijn waar problemen overheen gegooid kunnen worden.
- Er zijn 5 concrete actiepunten naar voren gekomen waarbij techniek en functionaliteit wordt verbeterd.
- Er is begrip voor elkaar ontstaan doordat duidelijk is wat de verwachtingen en wensen zijn en met welk doel het systeem er is. Andersom is er ook vanuit de klant meer begrip doordat helder is wat geboden kan worden. Verschillen kunnen nu gezamenlijk worden weggewerkt.