

De informatie die het [onderzoek](#) oplevert, wordt geanalyseerd en verwerkt in rapportage. In de praktijk verloopt dit iteratief: tijdens het onderzoek ontstaan ideeën voor nader onderzoek en intussen wordt de rapportage completer en verfijnder.

- Mindmaps zijn flexibele hulpmiddelen voor de informatieverwerking voor, tijdens en na onderzoek.
- Wanneer modellen worden gebruikt, zijn excel sheets geschikt voor het tonen van resultaten van onderzochte controlepunten.
- Terugkoppeling naar betrokkenen gaat het best in presentatievorm met bondige tekst en plaatjes.

Verbetervoorstellen:

- nemen de onderzoeksresultaten als startpunt;
- richten zich op de doelstellingen van het CDTV initiatief;
- passen in de context;
- focussen op het *wat* en niet op het *hoe*
- beschrijven acties die meteen effect hebben;
- bevatten maatregelen die een groot effect hebben, maar wel meer tijd kosten om te realiseren;
- zetten een stip op de horizon, die een organisatie helpt om in een bepaalde richting te verbeteren.

De verbetervoorstellen vormen de basis voor de [CDTV-implementatie](#).

---

## Heuristiek | rapportage

### Vormen en onderdelen van rapportage

- Een presentatiedocument om te gebruiken in workshops met betrokkenen om de onderzoeksresultaten en voorstellen voor verbetering te bespreken.
- Een tekstdocument met nadere toelichting ter ondersteuning van het presentatiedocument. Vaak als geheugensteun om enige tijd na de workshops de essenties niet te vergeten.
- Indien een model is gebruikt: oké/niet-oké/? ingevuld bij de controlepunten.
- Notities en ander onderzoeksmateriaal.

### Beschrijft de huidige situatie

Een heldere uiteenzetting van de huidige situatie moet in elk geval duidelijk maken:

- waar voor de organisatie mogelijkheden voor verbetering zich bevinden (om aan de

doelstelling te voldoen)

- waar de kracht zit van de organisatie (positieve punten), vaak een belangrijke basis voor uit te voeren verbeteringen

### **Voorstellen voor verbetering**

Dit zijn de aanbevelingen van de onderzoeker naar aanleiding van de doelstellingen en op basis van de uitkomsten van het onderzoek. Aanbevelingen zijn vaak heuristische: mogelijke oplossingen voor de problemen of vraagstukken in de organisatie. Heuristiek zijn oplossingen die in vergelijkbare context hun nut hebben bewezen. Dit worden door sommige mensen ook 'best practices' genoemd, maar iets is zelden 'best' in alle situaties. Indien een model wordt gebruikt, dan geven de controlepunten ook heuristiek voor verbetervoorstellen.

### **Workshops**

Voor het delen van de onderzoeksuitkomsten is een workshop geschikt. De onderzoeker presenteert de uitkomsten en vraagt het publiek om erover te debatteren. Zo wordt duidelijk of het publiek de essentie begrijpt en meegaat met een eventueel voorgestelde oplossingsrichting, of zelf ideeën heeft. De presentator kan de mate van 'publieksparticipatie' variëren.

### **Doelgroep-workshops**

Het organiseren van verschillende workshops voor verschillende doelgroepen, kan tot meer effect leiden. Voorbeelden van doelgroepen:

- Met de opdrachtgever van het CDTV-initiatief, vaak senior management
- Met alle mensen die betrokken waren bij het onderzoek
- Met de mensen die logischerwijs betrokken zijn bij de implementatie van aanbevelingen

### **SWOT**

Een rapport in balans bevat de volgende elementen:

- *Weaknesses*: onderzoek is vaak gericht op het vinden van problemen of de oorzaken ervan.
- *Strengths*: het is van belang om 'slecht nieuws' in balans te brengen met 'goed nieuws'; iedere organisatie heeft zaken waarin het sterk is.
- *Opportunities*: dit zijn de verbetermogelijkheden die uit het onderzoek tevoorschijn komen.
- *Threads*: als die tijdens het onderzoek zijn 'opgedoken' dan is het goed om die de organisatie mee te geven.

Het is niet per se nodig om de inhoudsopgave van een rapport of de agenda van een workshop presentatie zo te organiseren, maar het is wel goed om de totale rapportage-inhoud te evalueren op de vier SWOT gezichtspunten.

## **Positieve punten**

Het benoemen van positieve punten motiveert mensen en geeft context voor gevonden punten voor verbetering.

## **Silver bullets**

Deel de aanbevelingen als volgt in:

- De quick wins, of silver bullets zijn verbetervoorstellen die weinig kosten, waar meteen mee gestart kan worden en die snel resultaat hebben; hopelijk zijn die er...
- De verbetervoorstellen die de nodige inspanning en doorlooptijd kosten voordat een positief effect optreedt, maar wel haalbaar zijn
- Verbeteringen voor de lange termijn hoeven niet concreet te worden uitgewerkt, omdat de wereld verandert en het maar de vraag is of deze verbetervoorstellen over een lange tijd nog valide zijn.
- Stip op de horizon; geeft richting aan de verbeteringen en werkt als inspiratiebron voor betrokkenen.

## **Enablers**

Sommige verbetervoorstellen zijn afhankelijk van zaken die buiten de grenzen van het CDTV-initiatief liggen. Deze zaken noemen we 'enablers'.

## **Compacte documentatie**

Een goede presentatie heeft meer waarde dan uitgebreide documentatie in tekstvorm. Een compacte toelichting helpt de organisatie bij het onthouden van de uitleg en toelichting bij de presentatie.

## **Plaatjes**

Gebruik plaatjes in rapportage: die zeggen, zoals bekend, meer dan 1000 woorden...

## **Review door belanghebbenden**

Laat de uitkomsten uit het onderzoek reviewen door de belangrijkste betrokkenen, vooraf aan algemene publicatie van de rapportage. Het is belangrijk om te weten hoe de resultaten vallen. Met die kennis kunnen workshops beter worden voorbereid, de rapportage worden verbeterd en zo wordt de kans op een geslaagde opvolging vergroot.

---

[Terug naar Context Driven Testverbetering.](https://www.polteq.com/kennisdeling/context-driven-testverbetering-verbetervoorstellen/)