

Radboud Services x M365 “Way of Working”

Inleiding

M365 biedt mogelijkheden om ons werk effectiever en efficiënter te doen. In dit document is beschreven welke uitgangspunten we hanteren m.b.t. de manier van (samen)werken binnen Radboud Services met ondersteuning van M365¹. Daarbij worden concrete gedragsvoorbeelden gegeven hoe dit te doen. Het is niet de bedoeling om 100% uitputtend te beschrijven hoe er gewerkt moet worden, er zijn situaties te bedenken waarin een specifieke toepassing is gewenst. We vragen teams met elkaar in gesprek te gaan over de *Way of Working* en afspraken te maken.

In de *Way of Working* schetsen we een toekomstige situatie hoe we samenwerken, communiceren en verbinden met anderen. Hierbij proberen we de huidige problemen op te lossen en gebruik te maken van mogelijkheden die de (nieuwe) functionaliteit van M365 ons biedt.

Bij Radboud Services wordt al veel digitaal en ook remote samengewerkt. Het samenwerken gaat verder dan samen vergaderen en mailen. In contact staan met elkaar en kennis delen, los van tijd en plaats, is iets wat veel collega's al doen, maar wat in de breedte verder geadopteerd mag worden.

De belangrijkste uitgangspunten rondom de gewenste ‘*Way of Working*’ zijn:

- M365 ondersteunt ons om interactief te communiceren en samen te werken, altijd en overal en met iedereen.
- Gebruikers kennen de (basis) functionaliteiten van M365 en gebruiken deze;
- Het gebruik van M365 werkt productiviteitsverhogend (zowel op individueel als team niveau);
- We werken en communiceren zo efficiënt mogelijk samen;
- De laatste versie van een bestand (of document) is altijd, vanaf iedere plek en ieder apparaat (veilig) benaderbaar;
- We delen en hergebruiken informatie en gegevens waar mogelijk en maken deze centraal beschikbaar voor de mensen die hier toegang toe moeten hebben;
- Door gebruik te maken van vastgestelde structuren wordt samenwerken buiten je eigen team, binnen Radboud Services eenvoudiger.

Hoe ziet de ideale manier van werken met M365 er dan uit voor Radboud Services? Voor een aantal belangrijke onderwerpen is de ‘*Way of Working*’ verder uitgewerkt. Dit kan in de toekomst uitgebreid worden, als er nieuwe functionaliteit beschikbaar komt.

¹ NB: Richtlijnen voor het veilig bewaren en delen van openbare, interne, vertrouwelijke en geheime informatie worden parallel ontwikkeld in het programma Informatiebeveiliging en zijn op dit moment geen expliciet onderdeel van het adoptietraject M365.

Way of Working

Samenwerken

Binnen Radboud Services moedigen we de samenwerking aan wanneer je in een team zit dat aan een gemeenschappelijk resultaat samenwerkt: een afdeling, projectteam, werkgroep of andere vormen van samenwerkingsverbanden. Samenwerken en in de cloud werken wordt aangemoedigd, hoe meer open en samen hoe beter.

Hoe doen we dit:

- ✔ We denken samen na over de inrichting van Teams en kanalen.
- ✔ We maken afspraken over de (document)structuur (bijv. hoeveelheid mappen, naamconventie).
- ✔ We controleren regelmatig de inhoud van een Team en verwijderen oude informatie.
- ✔ We delen een bestand via een link i.p.v. via een bijlage.
- ✔ We delen regelmatig werkervaringen/feedback/hulpvragen via M365.

Bestanden opslaan en delen

Teams

We gebruiken Microsoft Teams om onze gezamenlijke bestanden in op te slaan en hier met onze collega's samen aan te werken. Het gebruik van Teams heeft de voorkeur boven het opslaan van bestanden in werkgroepmappen/afdelingsmappen.

OneDrive

We gebruiken OneDrive om de eigen (persoonlijke) werk gerelateerde bestanden veilig op te slaan, zoals werkdocumenten en concepten die nog niet klaar zijn om in een Team te delen. OneDrive is (na migratie) de vervanger voor de huidige U-schijf (Mijn documenten) en het bureaublad voor het opslaan van eigen bestanden.

Hoe doen we dit:

- ✔ We slaan gezamenlijke bestanden op in het Team en werken in die bestanden samen.
- ✔ We slaan persoonlijke werk gerelateerde bestanden op in OneDrive.
- ✔ We delen bestanden via links.
- ✔ We maken bestanden toegankelijk of schermen ze af voor alle (niet) relevante partijen.

Communiceren

Chat

We gebruiken 1-op-1 of 1-op-meer chats in Teams voor korte berichten en persoonlijke communicatie. Deze communicatie is niet voor alle teamleden bedoeld en daar gaan we ze dus ook niet mee lastig vallen.

Posts

We gebruiken posts voor communicatie die gaat over het onderwerp van het betreffende kanaal of die van belang is voor het hele Team. Bij het plaatsen van een nieuw kanaalbericht vul je een onderwerp regel in en als teamleden een actieve notificatie moeten ontvangen begin je het bericht met een @-mention (bijv. teamnaam, persoonsnaam of kanaalnaam). Waar je bij een ontvangen e-mail een reply stuurt, geven we in Teams een emoji icoon of reageren we rechtstreeks in het bericht middels 'beantwoorden'.

Email

We blijven voor onze communicatie naast Teams ook e-mail gebruiken, maar veel minder vaak en alleen als Teams niet het juiste/ geen passend alternatief biedt.

Hoe doen we dit:

- We gebruiken 1-op-1 chats voor korte, snelle en informele berichten.
- We gebruiken kanaalberichten voor communicatie met je teamleden.
- We geven kanaalberichten een duidelijke titel en gebruiken @naamteam, @naamcollega of @naamkanaal, zodat de gewenste collega een notificatie krijgt van het bericht.
- We reageren op berichten door een emoji icoon of door 'beantwoorden'.
- Belangrijke e-mails (inclusief bijlagen) voor een onderwerp of samenwerking in een Team worden verplaatst naar de betreffende Teams omgeving.

Online vergaderingen en bijeenkomsten

Wij gebruiken Microsoft Teams voor onze online vergaderingen. Ook voor het voorbereiden, documenteren en opvolgen van vergaderingen kun je M365 inzetten. Deel en update agenda's, maak en beheer acties binnen M365.

Hoe doen we dit:

- We gebruiken Teams voor online vergaderingen.
- We delen agenda's, notulen en documentatie via M365.
- We verzamelen directe feedback door Polls en/of Forms te gebruiken.

Delen van successen en goede voorbeelden

Creëer, betrek en verbind met collega's om het delen van ideeën en goede voorbeelden te bevorderen. Deel je kennis met collega's, leer van elkaar terwijl je de nieuwe manier van samenwerken in M365 opbouwt.

Hoe doen we dit:

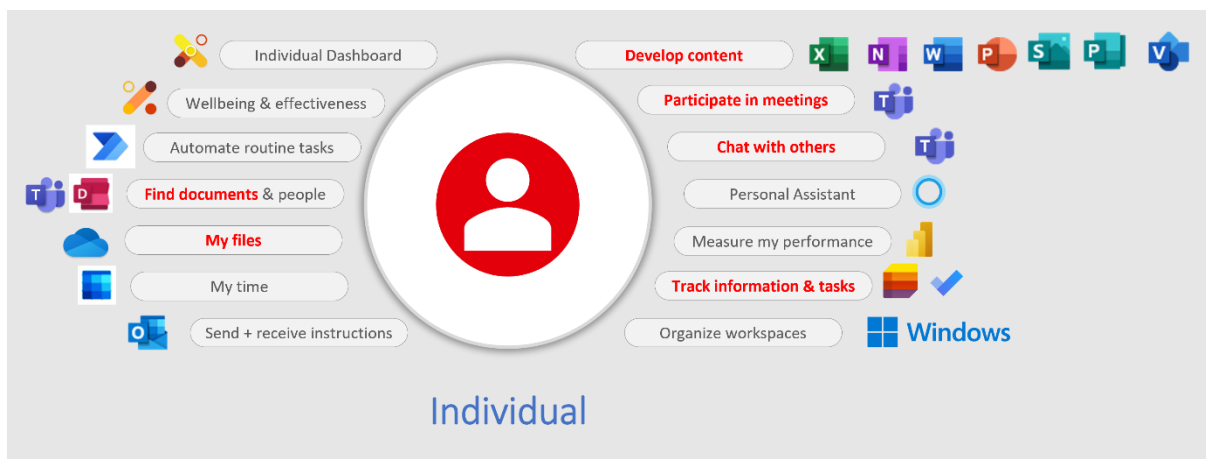
- We verdiepen ons in hoe M365 werkt, we halen kennis op en delen die.
- Kennis delen over successen.
- Vragen stellen.
- Help collega's bij de nieuwe manier van werken.

Beschikbare functionaliteit M365 x Way of Working

Binnen de Way of Working maken we gebruik van de functionaliteiten in de M365 suite, die worden aangeboden voor het individu en het team volgens het MOCA-model: de “Modern Collaboration Architecture².” Deze onderdelen zijn doorvertaald in de workshops en trainingen die aangeboden worden. In dit hoofdstuk wordt beschreven wat een medewerker moet weten en/ of beheersen om de Way of Working te kunnen toepassen.

Functionaliteit voor het “Individu”

In de Radboud Services Way of Working komt de volgende functionaliteit terug: Find documents, My Files, Develop content, Participate in meetings, Chat with others en Track information & tasks. De andere onderdelen zijn (nog) niet in gebruik binnen de Radboud Universiteit.



Find documents

De medewerker:

- Weet waar bestanden op te slaan;
- Weet hoe te zorgen dat bestanden vindbaar zijn;
- Kan bestanden zoeken in M365.

My files

De medewerker:

- Bewaart persoonlijke werk gerelateerde bestanden op OneDrive;
- Kan vanaf elk apparaat, op elk moment en op elke plek bestanden op een veilige manier benaderen;
- Gebruikt sterke authenticatie (multifactor) voor toegang van bestanden;
- Is in staat bestanden toegankelijk te maken voor anderen (ook buiten de organisatie);
- Kent de risico's van het delen van bestanden en heeft regie op wie toegang heeft.

Develop content

De medewerker:

- Ontwikkelt content in M365 applicaties;
- Weet hoe bestanden (veilig) te delen;
- Kan samenwerken met anderen in bestanden;
- Weet hoe versiebeheer werkt voor bestanden.

² Zie bijlage voor meer achtergrond over het MOCA model.

Participate in meetings

De medewerker:

- Gebruikt Teams om deel te nemen aan (online/hybride) vergaderingen;
- Kent de verschillende functies binnen een meeting (raise hand, emoticons, e.d.);
- Kan online presentaties verzorgen door het scherm te delen;
- Weet hoe instellingen te wijzigen van camera en microfoon;
- Weet dat meetings opgenomen kunnen worden en hoe hier mee om te gaan.

Chat with others

De medewerker:

- Is waar mogelijk online en bereikbaar via Teams chat;
- Geeft aan of hij beschikbaar is met status en weet hoe deze aan te passen;
- Gebruikt 1-op-1 chats voor korte, snelle en informele berichten.

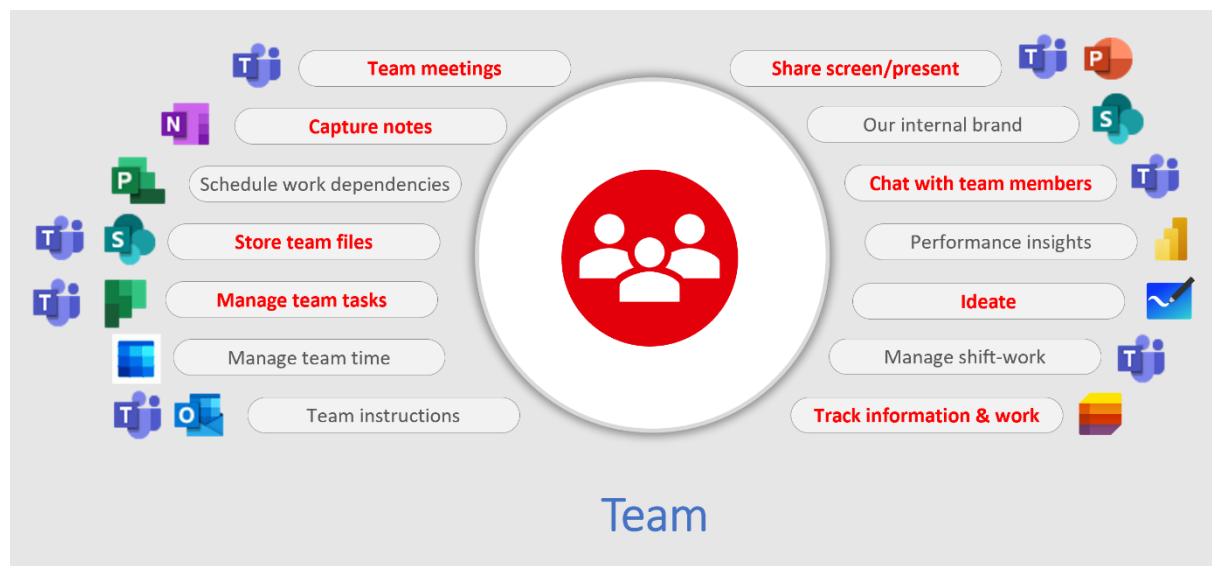
Track information & tasks

De medewerker:

- Kan zijn/haar taken plannen en bijhouden m.b.v. ToDo;
- Weet hoe hij/zij 'Lijsten' kan gebruiken om informatie en taken te volgen.

Functionaliteit voor het "Team"

In de Radboud Services Way of Working komt de volgende functionaliteit terug: Team meetings, Capture Notes, Schedule work dependencies, Store team files, Manage team tasks, Team instructions, Share screen/present, Chat with team members, Ideate, Manage shift-work en Track information & work. De andere onderdelen zijn (nog) niet in gebruik binnen de Radboud Universiteit.



Team meetings

Het team:

- Kan online samenwerken in een M365 teams meeting.

Capture notes

Het team:

- Maakt notulen in OneNote in de gezamenlijke Teams omgeving en/of bij de bijbehorende Teams meeting.

Store team files

Het team:

- Maakt afspraken over de documentstructuur (bijv. hoeveelheid mappen, naamconventie);
- Controleert regelmatig de inhoud van het Team en verwijdert oude informatie;
- Slaat gezamenlijke bestanden op binnen de Teams omgeving;
- Deelt bestanden met anderen via een link (zowel binnen het Team als daarbuiten);
- Is zich bewust van de vertrouwelijkheid van informatie en hoe deze gedeeld wordt.

Manage team tasks

Het team:

- Deelt agenda's, notulen en documentatie in het Team;
- Kent de functionaliteit van de Planner en kan deze inzetten.

Share screen / present

Het team:

- Kan de Teams meetings functionaliteiten voor het geven van presentaties (PowerPoint, whiteboard, Polls, e.d.) gebruiken;

Chat with team members

Het team:

- Deelt waar men aan werkt, geeft hulp en vraagt feedback;
- Gebruikt kanaalberichten (Posts) om te communiceren met teamleden;
- Kent de functionaliteiten die in kanaalberichten gebruikt kunnen worden en kan deze inzetten;
- Maakt gebruik van de functionaliteit om iemand of een groep aan te spreken. (@naamteam, @naamcollega of @naamkanaal zodat de gewenste collega een notificatie krijgt van het bericht).

Ideate

Het team:

- Weet/kan Whiteboard gebruiken om samen online te sparren of aan elkaar te presenteren.

Track information & work

Het team:

- Gebruikt 'Lijsten' om overzicht te houden over gezamenlijke informatie en teamwork.

Inrichting Teams omgeving

Om M365 Teams op een goede manier samen te kunnen gebruiken is er behoefte aan een uniforme(re) werkwijze. Bovenstaande uitgangpunten zijn hierbij richtinggevend en ondersteunend. Daarnaast is het van belang om op divisie en op teamniveau afspraken te maken over de inrichting van Teams/ kanalen en de gewenste manier van samenwerken.

Bijlage: Modern Collaboration Architecture (MOCA)

Om het werk op een zo goed mogelijke (productieve) manier te kunnen ondersteunen biedt Microsoft 365 (M365) verschillende tools die het werk makkelijker, leuker en efficiënter maken.

M365 is continu in ontwikkeling. Het is van belang om de gebruiker (van M365) mee te nemen in de ontwikkelingen, omdat de ontwikkelsnelheid hoog is en er voortdurend nieuwe functionaliteit toegevoegd wordt.

Productiviteit (individueel, team)

MOCA onderscheidt vier onderdelen (Individueel, team, community en organisatie) waarbinnen productiviteit binnen een organisatie bekeken kan worden. Waar oudere Microsoft Office versies vooral waren gericht op het sneller en makkelijker creëren van content (Word, Excel, PowerPoint, e.d.) door het individu is de nieuwe suite van Microsoft (M365) vooral gericht op samenwerking. Voordat M365 op een juiste manier kan worden ingezet, is het belangrijk de context en dynamiek hiervan te begrijpen. MOCA omschrijft meerdere vormen van productiviteit, hierin is voor de "Way of Working" van Radboud Services vooral de individuele en team productiviteit van belang:

1. Individuele productiviteit

Medewerkers van de Radboud Universiteit worden aangenomen voor de expertise of ervaring die zij meebrengen. Deze componenten komen het beste tot hun recht als er duidelijke afspraken zijn over rollen en verantwoordelijkheden, de medewerker ondersteund wordt door zijn/haar leidinggevende, en als er gemeten wordt hoe het staat met productiviteit (sturen op resultaat). Om kennis op pijl te houden is training nodig (hierbij kan als maatstaf de 70-20-10 regel worden aangehouden; 70% on-the-job-training, 20% interne ontwikkeling en feedback en 10% vanuit externe opleiding en cursussen (Bron MOCA, p15).



In bovenstaande plaatje zijn de applicaties opgenomen die vooral bijdragen aan de productiviteit van de individuele medewerker. De logo's die zijn afgebeeld omvatten vooral applicaties die worden gebruikt voor het ontwikkelen van bestanden (zoals Excel, OneNote en Word).

2. Team productiviteit

De productiviteit van teams komt het beste uit als individuen op een 'goede' manier met elkaar samenwerken. De teamproductiviteit is immers de optelsom van de productiviteit van de individuen.

Belangrijke karakteristieken die helpen de team-productiviteit te bevorderen:

- Duidelijke teamdoelen;
- Iemand in de lead (en verantwoordelijk);
- Teamleden zijn gekozen/aangewezen op basis van expertise die nodig is;
- Duidelijke afspraken over rollen en verantwoordelijkheden voor ieder lid;

- Duidelijke tijdspaden;
- Leden van het team weten welke processen gevolgd kunnen en moeten worden binnen de organisatie; (Bron MOCA, p16).



Applicaties die gebruikt worden om samen te werken binnen een team en die bijdragen aan de productiviteit van het team. In bovenstaande plaatje worden de logo's van o.a Teams, Sharepoint, Calendar en Outlook weergegeven.

Uit bovenstaande valt af te leiden dat de dynamiek en het gebruik van Microsoft365 applicaties verandert op het moment dat applicaties niet enkel door het individu worden gebruikt en er samengewerkt wordt in een team. Om te groeien in het gebruik van de functionaliteit die binnen de officesuite (M365) beschikbaar is (voor de productiviteit op team-niveau) zullen de adoptie stappen doorlopen moeten worden (MOCA, p6-7).

Bijlage 1: beschrijving van de pictogrammen

