



Techniek: Werkinstructie geven

Taakanalyse als hulpmiddel voor een goede werkinstructie

Een goede werkinstructie geeft precies die informatie die de medewerker nodig heeft om een taak te volbrengen. Niet meer en niet minder. Een taakanalyse is een goed hulpmiddel om alle relevante stappen in kaart te brengen. Een goede taakanalyse geeft antwoord op de volgende vragen:

- Wat moet er gedaan worden en in welke volgorde?
- Wat zijn de kritische punten in elke stap?
- Welke hulpmiddelen heeft de medewerker nodig voor de uitvoering van de stap?
- Welke kwaliteitseis geldt er voor het resultaat?

1.1 Van taakanalyse naar werkinstructie

Het maken van een taakanalyse kan op verschillende manieren. Een eenvoudige manier is de 'hardop-denken'-methode: laat een ervaren iemand de taak uitvoeren en laat hem alle (denk)stappen verwoorden. Noteer alles en stel waar nodig vragen ter verheldering (ook 'domme' vragen).

Verwerk de stappen vervolgens in een eenvoudige en overzichtelijke werkinstructie.

Andere methoden voor het verkrijgen van informatie zijn:

- Observeren
- Interviews afnemen (al of niet in een groep)
- Documentenanalyse
- Zelf het werk uitvoeren
- Een onervaren iemand instrueren en ontdekken waar het spaak loopt

1.2 Format een taakanalyse

Onderstaand format kan hulp bieden bij het uiteenrafelen van een taak in afzonderlijke stappen. Door bij elke stap een antwoord te geven op de vragen uit de kolommen 2-4 komt u tot de kern van elke handeling. Het format kan als observatiemiddel gebruikt worden, maar ook als leidraad voor een interview met een ervaren medewerker.

Stap (wat)	Werkwijze/ kritische punten	Hulpmiddelen/ systeem	Kwaliteitsnorm	Aandachtspunten
<i>Beschrijf hier de concrete handeling</i>	<i>Beschrijf hier de specifieke werkwijze/ kritische punten: wat maakt dat de taak juist heel goed of juist niet goed uitgevoerd wordt? Wat zijn randvoorwaarden?</i>	<i>Vermeld hier de bronnen/ hulpmiddelen/ systemen die de beroepsbeoefenaar nodig heeft bij de uitvoering van de stap?</i>	<i>Beschrijf hier de eisen waaraan het resultaat van de stap moet voldoen. Waaraan zie je dat de uitvoering goed is?</i>	<i>Vermeld hier eventuele aanvullende tips/ aandachtspunten.</i>
Handeling 1				
Handeling 2				



1.3 Voorbeeld van een taakanalyse

Stel u wilt een instructie opstellen voor het doen van een overboeking via telebankieren. Het maakt dan heel wat uit of u de instructie maakt voor een ICT-er, een gemiddelde internetgebruiker of uw moeder van ver in de zeventig! Voor haar is bijvoorbeeld het plaatsten van de cursor in een invoerveld wellicht geen vanzelfsprekendheid! Houdt dus altijd rekening met de voorkennis van degene voor wie de instructie is bedoeld!

Het format kan bijvoorbeeld als volgt worden ingevuld.

Stap (wat)	Werkwijze/ kritische punten	Hulpmiddelen/ systeem	Kwaliteitsnorm	Aandachtspunten
Open de internetbrowser	Zorg voor een werkende internet-verbinding			
Typ in de adresbalk www.[naambank].nl				
Klik in het tabblad [...] op 'inloggen'				
Vul uw banknummer en pasnummer in in de invoervelden.	Plaats de cursor in het juiste invoerveld (zet de muisaanwijzer op het invoerveld en klik).	Betaalpas met chip	De juiste cijfers in de juiste invoervelden	
Plaats uw pas in de random reader	Kies op uw random reader 'I' om in te loggen. Pas als u een betaalopdracht wilt verzenden kiest u 'S'.	Betaalpas Pincode Random reader		Let op de veiligheidsinstructies van uw bank. Als u iets afwijkends ziet meld dit dan bij uw bank.
Etc.				

1.4 Tips bij het formuleren van een werkinstructie

1. Formuleer de stappen kort en bondig.
2. Formuleer de stappen in de gebiedende wijs: Doe dit, doe dat...
3. Zet de stappen in de volgorde van uitvoering.
4. Neem een onervaren medewerker in gedachten die het werk straks moet gaan uitvoeren.
5. Vermeld ook de stappen die voor de ervaren medewerker 'vanzelfsprekend' zijn.
6. Voeg eventueel een bijlage toe met aanvullende informatie, maar verwerk deze informatie niet in de stappen zelf.

Bron: Kessels, J.W.M. & Smit, C.A. (1993). Taakanalyses. In: Handboek opleiders in organisaties. Deventer: Kluwer Bedrijfswetenschappen.