

Van facultair univers

Hans Kuné a.j.kune@bureau.rug.nl



Microsoft servers, die zo te hacken zijn. Als Bin Laden wil, kan hij bepalen wie de volgende Amerikaanse president wordt. U zelf kunt ook een gokje wagen.

Naïef

Is dat dan zulke ingewikkelde software, die verkiezingssoftware? Ja, hoe dat precies zit, weet ik ook niet, maar dat schijnt inderdaad zo te zijn. Het gaat om miljoenen regels code. Zoals wij weten is het volstrekt onmogelijk dat daar geen fouten in zitten. Wat ons wat minder vaak verteld wordt, is dat het onmogelijk is om die fouten allemaal te vinden. Daar bestaan alleen in theorie goede methodes voor. Die in de praktijk nog nergens werken. Maar hee, dat is een constatering die natuurlijk niet alleen voor de USA geldt.

Ahum. Wie heeft de software hier eigenlijk getest? Staat het wel vast dat Balkenende door ons gekozen is? George Orwell en andere cultuurpessimisten dachten dat we ooit door computers geregeerd zouden worden. Wat een heerlijke naïeve visie. Was het maar waar, zijn we nu geneigd te zeggen. Het zijn geen computerprogramma's, maar fouten in computerprogramma's die het voor het zeggen hebben. Ruled by the bugs. Ik geloof dat ik iets van deze wereld begin te begrijpen.



De Universiteitsraad en het managementberaad hebben zich in de afgelopen maand allebei achter het voorstel van het College van Bestuur geschaard om het beheer van de ICT-voorzieningen aan de RUG voortaan door een universitaire organisatie te laten uitvoeren. Dit betekent niet – zoals de kop in de Universiteitskrant boven een verder overigens correct artikel luidde – dat het ICT-beheer aan de RUG door het Rekencentrum overgenomen wordt. Het betekent dat er een nieuwe universitaire organisatie opgericht wordt, waarin het huidige RC en de facultaire afdelingen opgaan.

De werktitel voor deze nieuwe organisatie is: RCNS, een afgrijpselijke lettercombinatie die staat voor Rekencentrum Nieuwe Stijl. Dit is niets anders dan een werktitel en iedereen wordt – bij deze – verzocht een betere naam voor de nieuwe ICT-organisatie te verzinnen.

Het voorstel van het College van Bestuur is gebaseerd op een rapport van de Stuurgroep Universitair Beheer. In dat rapport wordt aandacht besteed aan de bestuurlijke voorwaarden waaronder de nieuwe ICT-organisatie werkt en tegelijk worden de diensten en producten omschreven, die de nieuwe organisatie aan de faculteiten en hun medewerkers geacht wordt te gaan leveren.

Eén centrum

Om een lang verhaal kort te maken: het is de bedoeling dat het gehele werkplekbeheer vanuit één centrum geregeld gaat worden. De pc's waar universitaire medewerkers achter zitten te werken zullen universitair ingekocht gaan worden en de verspreiding van de pc's, het onderhoud ervan, de aansluiting op het netwerk: het komt allemaal in één en dezelfde organisatie te liggen. Ook de programma's die op de werkplekken draaien zullen vanaf centraal opgestelde en beheerde servers opgestart worden, de data die opgeslagen worden, zullen op centraal opgestelde schijven bewaard worden, de netwerken waaraan de pc's hangen zullen vanuit deze organisatie beheerd worden, zowel die binnen de facultaire muren als die daartussen. Tevens zal de uitreiking van accounts (het recht

naar university ICT-beheer

om op een universitair netwerk in te loggen) volgens het principe eerst registreren, dan faciliteren, ook universitair geregeld gaan worden. Voor studenten is dat nu al het geval, maar ook voor medewerkers zal gaan gelden, dat ze een universitair netwerk-account gaan krijgen.

De standaardisatie van de werkplek zal zover doorgevoerd gaan worden, dat geldt, dat een student of medewerker, waar hij ook aanloopt, altijd dezelfde programma's en zijn eigen werkomgeving krijgt. Overigens is het niet zo, dat hierbij ook aan de niet-standaard voorzieningen gedacht wordt: de vaak zeer specifieke toepassingen die nodig zijn om wetenschappelijk onderzoek te doen zullen door de faculteiten zelf (of door de onderzoeksgroepen zelf) verzorgd blijven worden. Wel zal het zo zijn, dat de ondersteuning van gebruikers (helpdesk-functie) ook binnen deze universitaire organisatie geregeld gaat worden. Dit betekent overigens niet dat al het ondersteunende personeel fysiek gesproken uit de faculteiten verdwijnt.

Slagkracht

Managementberaad en U-Raad waren het met de Stuurgroep en het College eens, dat op deze manier veel efficiencywinst te behalen valt. De technologie maakt het mogelijk om de geschetste veranderingen door te voeren en als de RUG dat niet doet, zullen de voorzieningen onnodig duur worden en op een bepaald moment wellicht zelfs onbetaalbaar. Tegelijk is het zo dat de kwaliteit van de voorzieningen kan toenemen,

als de krachten gebundeld worden. De huidige situatie, waarbij facultaire afdelingen alle ICT-beheer verzorgen, leidt tot vaak contraproductieve versnippering van krachten en tot taaie, frustrerende en onoverzichtelijke overleg-procedures. Een universitaire organisatie zal meer slagkracht hebben. De invoer van een elektronische agenda als ICT-dienst zal dan niet meer vijf jaar in beslag hoeven te nemen, bijvoorbeeld.

Daar staat tegenover, dat de afstand tussen de gebruiker en de beheerorganisatie ontegenzeggelijk groter wordt. Het gevaar van bureaucratie neemt daardoor toe. Vooral door de fracties in de U-raad werd over dit thema stevig gedebatteerd. Houdt de organisatie plat en pragmatisch, zo heeft het College van alle kanten te horen gekregen. Een mening waar het College het zelf overigens volledig mee eens is.

Reorganisatieproces

Om de veranderingen te bewerkstelligen zal het naar alle waarschijnlijkheid nodig zijn dat er een universiteitsbreed reorganisatieproces opgestart wordt. Het RC en de facultaire ICT-afdelingen moeten immers tot een nieuwe organisatie samensmelten. Mevr. A.A. Kuipers, lid van de personeelsfractie van de Universiteitsraad, wees er tijdens de behandeling van het voorstel op, dat deze samensmelting geen geringe opgave is. De medewerkers van de facultaire afdelingen voelen zich nu vooral aan de faculteit gebonden, zo stelde ze, en de medewerkers van het RC voelen zich vooral verbonden aan die organisatie daar op het verre

Zerniketerrein. Ook de andere U-Raadsleden waren het met haar eens dat hier de crux van de zaak ligt. Het is verkeerd om alleen in termen van technische verbeteringen, efficiencywinst, reorganisatie en organisatieverandering te denken. Er is een cultuurverandering nodig, die tot effect heeft dat de ICT-ers zich als universitaire medewerkers gaan zien, die met elkaar voor het beheer van de ICT-voorzieningen zorgen en de ICT-dienstverlening aan de faculteiten verzorgen. Tussen de decentrale afdelingen aan de ene en de 'bonbon achter de slotgracht' bestaat nu nog te vaak een te spanningsvolle verhouding.

Lean and mean

Ook deze boodschap heeft het College in haar oren geknoopt. Ze heeft de directeur van het RC, Koos Duppen, de opdracht gegeven het veranderingstraject op te starten, en daarin beide aspecten te behartigen: maak een niet-bureaucratische, lean and mean, universiteitsbrede organisatie, waarin alle ICT-medewerkers van de RUG een uitdagend werkveld vinden. De eerste stap die de heer Duppen gezet heeft, is naar de IT-hoofden toe. Samen met hen wil hij bespreken op welke wijze deze twee doelen in de eerstkomende twee jaar het best bereikt kunnen worden. In september wil hij op basis van dit overleg een werkplan voorleggen aan CvB en Stuurgroep. Vervolgens zal dan het echte werk kunnen beginnen: de oprichting van een nieuwe ICT-organisatie. Alsof het niets is. O ja: heeft u er al een goede naam voor verzonnen?

