

# Het Webplatform: de helpdesk helpt



Frank den Hollander f.j.den.hollander@rug.nl  
Kristien Piersma k.i.piersma@rug.nl

Fotografie: Gerhard Lugard

*Ze studeren allebei Informatica, werken daarnaast bij de helpdesk van het Webplatform van de RUG en gaan deze twee zaken nu combineren. Niels Maneschijn, tiendejaars, gaat afstuderen op het Webplatform en Frank van den Nieuwboer, zesdejaars, gaat zijn stageopdracht vervullen bij het Webplatform.*

*Niels Maneschijn en Frank van den Nieuwboer*



## het interview

*Wat gaan jullie doen voor het Webplatform?*

Niels: Ik ga me bezighouden met de zoekmachine, die is op dit moment nog vrij eenvoudig. Het is bijvoorbeeld nog niet mogelijk om te zoeken op gerelateerde informatie en de performance kan ook nog wel beter. Ik ga kijken hoe

dat kan en als het een beetje meezit, ga ik ook nog een prototype maken.

In de ontwerpfase van het Webplatform is al wel de ultieme zoekmachine gemaakt: ontzettend flexibel en heel veel mogelijkheden. Het bleek zo'n briljant concept te zijn dat de performance

nul komma niks was. Er is een prototype van gebouwd dat niet werkbaar bleek te zijn. Met als resultaat dat er nu een hele simpele Oracle zoekmachine achter het Webplatform zit. Voor de meeste mensen werkt het wel, maar het is niet heel luxe.





## Google

Een idee is om iets te maken waarbij je net als bij Google iets intikt en de zoekmachine dan kan antwoorden met 'misschien bedoelde je dit?' Ik zie wel mogelijkheden in die richting. In de achterliggende database van Oracle zit al een heel uitgebreid tekstzoekstelsysteem. Ik heb het idee dat daar nog niet alle mogelijkheden van gebruikt worden. Misschien wordt het een oplossing in die richting, misschien verzin ik wel iets helemaal nieuws...

### En wat ga jij doen Frank?

Frank: Ik ga zorgen dat je in het bewerkingsprogramma Xopus niet alleen plaatjes kan toevoegen, maar ook andere mediatypen, zoals video's, flash-filmpjes, java-applets, geluidsfragmenten. Daar is veel vraag naar. Ik ga eerst inventariseren wat de mogelijkheden daarbij moeten zijn. Per mediaobject zou je bijvoorbeeld een aantal attributen mee moeten kunnen nemen, zoals meteen beginnen met spelen, na afloop weer opnieuw beginnen. Als alles is geïnventariseerd, ga ik deze mediaobjecten toevoegen in Xopus. Als enige voorbeeld op het Webplatform heb ik de nieuwe studiekeziers-site met flash en filmpjes van Bedrijfskunde. Het werkt wel, maar qua programmatuur is het niet zo handig opgezet. Het is de bedoeling dat je straks een artikel kan schrijven en er direct een mediaobject aan kan hangen. Ik hoop eigenlijk binnenkort al een testversie op een testserver te hebben met iets dat werkt.

### Hoe zijn jullie bij het

#### Webplatform terechtgekomen?

Niels: Ik ben in mei 2002 begonnen, helemaal in het begin van het Webplatform, via een oproep op

Nestor voor mensen die zich met webzaken bezig wilden houden. In eerste instantie werden we uitgezonden naar de faculteiten en diensten die meededen aan de pilotprojecten. We moesten de site met de hand vullen, de XML-code aanpassen en alles stuk maken.

### Stuk maken?

Niels: Het idee van die pilotprojecten was dat alles getest werd. Terwijl de ontwikkelaars bezig waren om het webplatform op te zetten, werd in zes pilotprojecten begonnen met het vullen van het systeem door student-assistenten. Op die manier werd meteen bekeken wat wel en wat niet werkte en hoe het opgelost zou moeten worden. Aan de ene kant waren we bezig om informatie om te zetten naar het nieuwe systeem en aan de andere kant om de ontwikkelaars te melden wat niet of niet goed werkte.

## Rechtenstructuur

Frank: Ik heb in eerste instantie bij Letteren gewerkt aan de migratie van pagina's. In januari 2003 ben ik me gaan bezighouden met de rechten van het Webplatform. Dat bleek vrij ingewikkeld in elkaar te zitten. Voordat de rechtenstructuur er was, zat iedereen in dezelfde groep en had iedereen de mogelijkheid overal pagina's te bewerken in een portal van het webplatform. Met de komst van de rechtenstructuur werd het mogelijk om stukjes af te scherpen voor bepaalde mensen en intranetten te maken. Daarna ben ik langzamerhand ingeschoven bij de helpdesk.

### Hoeveel telefoontjes komen er per dag of per week binnen op de helpdesk?

Niels: Dat varieert heel erg. Soms

heb je een laffe dag met twee of drie telefoontjes, soms tien en soms draait een systeem in de prak, dan heb je er dertig.

Frank: Je kunt ook merken wanneer er een cursus Webplatform voor redacteurs is geweest. In de weken erna neemt het aantal telefoontjes sterk toe.

Niels: Het lijkt er ook op dat het in de vakantieperiodes ineens drukker wordt. De mensen die dan aan het werk zijn hebben tijd om de webpagina's bij te werken. Draaien wij natuurlijk net met halve bezetting.

Frank: Of er zit een visitatie aan te komen. Dan moet ineens alles online gezet worden.

Niels: Af en toe valt het op dat het uit het niks ineens hartstikke druk wordt.

### Wat is het meest voorkomende probleem van dit moment?

Niels: Op dit moment gaat er veel mis met het kopiëren van documenten uit Word. In de nieuwste Word-versie werkt de kopieer- en plakfunctie niet goed; daardoor komt er allerlei rommel mee die je eigenlijk niet wilt hebben. De tekst in Word lijkt vrij plat, maar er komt een onvoorstelbare hoeveelheid troep mee.

Vanaf het moment dat de nieuwe Word-versie uitgerold is, regende het klachten van mensen die in Xopus rare foutmeldingen krijgen over talen, maar die dan niet zien. We laten de mensen het eerst zelf proberen. Als het heel dramatisch is, wordt het document opgestuurd en doen we het zelf.

Frank: Meestal hebben we het binnen twee minuten voor elkaar.

# > Als er een visitatie aankomt, moet alles ineens online. <

Niels: We hebben er wel iets voor, maar dat is niet zo mooi. Daar moet nog wel een keer een oplossing voor gevonden worden.

## Nuttige beperkingen

Frank: Er zijn Xopus-gerelateerde vragen, er zijn vragen over de cache: wanneer de wijzigingen in een pagina niet op het beeldscherm worden getoond.

Niels: En vragen over rechten: men wil iets aanpassen maar mag dat niet of men mag het ene wel doen, maar het andere niet. Dan ga je kijken of bepaalde portalbeheerders hier en daar wat vergeten zijn.

## Zijn jullie tevreden over de mogelijkheden van Xopus?

Niels: Het is stukken beter dan vroeger. De echt storende bugs zijn eruit. Ik vind zelf dat de werking niet altijd even voor de hand ligt. Dat merk je ook aan de gebruikers die wij aan de telefoon krijgen, aan de dingen die ze niet snappen. Binnen het concept van

Xopus is dat vrij moeilijk op te lossen. Je moet gewoon even doorhebben hoe die webpagina's zijn opgebouwd. De gemiddelde gebruiker weet dat niet en daar wil je het ook niet aan uitleggen. De meeste dingen zijn heel logisch als je weet hoe het zit.

Frank: Eigenlijk zou je gewoon een document in Word moeten kunnen maken, dat bestand op de server zetten, waar dan een webpagina van gemaakt wordt. Dat zou eigenlijk het mooiste zijn. Dan kan in Word alles worden gedaan, dat kan iedereen.

Niels: Op zich horen we vrij weinig klachten over Xopus. De meeste mensen begrijpen ondertussen wel hoe het zit en hoe ze met de beperkingen kunnen omgaan. Die beperkingen hebben ook z'n nut, bijvoorbeeld om de layout uniform te houden. Af en toe belt er iemand die iets heel wilds wil. Dat moet je ook niet willen want dat ziet er niet uit.

Frank: Ik vind dat de website er goed uitziet. We krijgen ook wel verzoeken van mensen die de layout willen kopiëren.

Niels: Of de layout wordt gekopieerd zonder te vragen. Er is een universiteit die exact dezelfde layout heeft tot en met de categorisering. Tot op zekere hoogte is het logisch dat daar dezelfde dingen in zitten, maar het viel wel op.

Frank: We hebben toch op de beste website van Nederland wat universiteiten betreft?

Niels: Die beoordeling heeft denk ik grotendeels betrekking op de inhoud en wat dat betreft hebben we het wel mooi voor elkaar. Iedereen kan zijn eigen bijdrage meteen decentraal online zetten. Mensen hebben heel veel controle over hoe hun eigen webpagina's er uit zien, welke informatie er op staat. Dat is dus meestal ook heel up to date.

## Zijn er nog functionaliteiten die je zelf mist?

Niels: Ik denk dat de meest elementaire functionaliteiten er ondertussen wel in zitten. Af en toe is er iemand die iets heel raars wil wat niet mogelijk is. Wat ons de laatste tijd wel heeft gestoord, zijn de formulieren op het Webplatform. Die zijn heel dom. Het enige wat die kunnen is iets mailen naar iemand. Eigenlijk wil je, zeker voor inschrijvingen voor grote evenementen bijvoorbeeld, dat het automatisch in een of andere Excel-sheet of database terecht komt. Dat het meteen in het formaat wordt gezet waar je mee verder kan. Nu moet de informatie handmatig uit de vele mailtjes gedestilleerd worden. Dat is iets waarvan ik denk dat het relatief





> gemakkelijk opgelost zou kunnen worden en een hoop moeite zou schelen.

#### Goeroe

Niels: De mogelijkheden voor dynamische content zijn nu nog heel beperkt. Er zijn wel een aantal mogelijkheden, maar daarvoor moet je op z'n minst bijna goeroe zijn. Voor de gemiddelde gebruiker werkt dat niet zo best. Het gevolg is dat mensen nu zelf de layout van het Webplatform gaan kopiëren en daar hun eigen 'slimme' dingen in zetten, automatische roostergenerators onder javascript-toestanden. Op het moment dat de layout van het Webplatform wordt aangepast, lopen zij ineens achter.

Frank: Dat zijn wel hele specifieke problemen. Er zijn niet veel mensen die dat even in elkaar gaan scrijpen.

Niels: Tegenwoordig zit er wel veel meer functionaliteit in de webinterface zelf. Eerder had je voor het verplaatsen van bestanden het Internet File System (IFS). Dat was voor veel mensen volstrekt onwerkbaar. Als je precies wist waar je mee bezig was, dan was er mee te leven. Maar ik vond het te ingewikkeld voor de gemiddelde Webplatform-gebruiker. Tegenwoordig kun je bestanden gewoon uploaden via de webinterface, je kunt kijken wat er in bepaalde folders staat via de webinterface. De gemiddelde gebruiker heeft het hele IFS niet meer nodig. Dat is echt een enorme vooruitgang.

*Hoe zit het met de techniek: waarom is de cache nog steeds zo traag?*

Frank: Dat is een lastig verhaal. Verschillende mensen hebben hun vingers daar al aan gebrand. Om een pagina op te bouwen ben je afhankelijk van alle andere pagina's en die zijn ook weer afhankelijk van alle andere pagina's. Dat betekent dat wanneer je een pagina wijzigt die nogal veel afhankelijkheden heeft, alle onderliggende pagina's ook opnieuw in de cache gezet moeten worden. De cache is een snelle webserver die ervoor zorgt dat je niet hoeft te wachten op de database wanneer je een pagina opvraagt. Wanneer je een wijziging doorvoert, zoals het toevoegen van een menu-item op een pagina van portal-niveau, bijvoorbeeld van de Faculteit Wiskunde en Natuurwetenschappen, betekent dit dat in de cache in één klap een stuk of 500.000 onderdelen verwijderd moeten worden. Alleen hiermee is de machine al heel lang bezig.

Niels: De mensen onderschatten ook hoeveel informatie er al op het Webplatform staat.

Frank: Elke redacteur heeft ongeveer 500 Mb aan quota. Er zijn mensen die dat helemaal vol maken.

*Wat kunnen we nog verwachten met betrekking tot nieuwe functionaliteiten?*

Frank: De medewerkerspagina's. Iedereen krijgt een account voor een eigen pagina waar je je eigen gegevens op kunt zetten. Op den duur moet dat natuurlijk weer geïntegreerd worden met de gewone login op het systeem, voor RUGmail en de werkplek. Dat is met name interessant voor de wetenschappelijke medewerkers, die kunnen hun lijst met publicaties er neerzetten en eventueel een link naar hun eigen homepage.

*Wat gaan jullie doen als je klaar bent?*

Frank: Na de stage nog de scriptie. Ik was eerst van plan om daarna nog een tweede masteropleiding te doen die me wel leuk leek; information security technology. Dat is in Eindhoven. Maar laatst vroeg een docent waarom ik niet gewoon ging promoveren. Toen dacht ik hé, dat kan natuurlijk ook. Ik kan altijd proberen om te solliciteren naar een leuke positie.

Niels: Ik heb altijd gezegd dat ik voor het grote geld in het bedrijfsleven zou gaan. Maar wie weet wat er nog uit voortkomt. Als er iets echt leuk wordt aangeboden, blijf ik misschien wel plakken. Dat is me nu ook al tien jaar gelukt.

#### Links:

- [www.rug.nl/webplatform/support](http://www.rug.nl/webplatform/support)
- [www.rug.nl/corporate/info/index](http://www.rug.nl/corporate/info/index)

