

# De rijdende trein van het Informatieplan

De interim-groep Administratieve Automatisering heeft het 'Informatieplan Bestuurlijke Automatisering 2008-2009' uitgebracht.

**H**et is voor het eerst in lange tijd dat de automatiseerders van het Bureau van de universiteit weer een Informatieplan uitbrengen. Het is geschreven door ondergetekende en Hans Piëst, de interim-manager van de groep. Al zeg ik het zelf: er staat wat in. Moge dat de lange stilte goed maken.

Het plan vertrekt vanuit de constatering dat faculteiten ontevreden zijn over de informatievoorziening die vanuit de centrale administratieve systemen geleverd wordt. Voorbeelden van centrale administratieve systemen zijn: het financiële systeem, het Personeels Informatie Systeem, het Ruimtesysteem en het Studenten Inschrijvingssysteem.

Informatie uit deze systemen kan nog altijd niet goed gecombineerd worden en wijkt soms van elkaar af. Daarbij is het vaak moeilijk de informatie te gebruiken om bredere doelgroepen te bedienen, zoals studenten of aankomende studenten: de administratieve procedures waarin de systemen gebruikt worden, zijn hier niet voor ontworpen. En tenslotte: de systemen zijn planeten, waartussen niet of nauwelijks leven bestaat. Processen die informatie nodig hebben uit twee of meer systemen, kunnen alleen maar zeer moeilijk ondersteund worden.

Een voorbeeld: als een nieuwe medewerker aan de universiteit komt te werken, moet hij of zij behalve een salaris ook een kamer, een werkplek, een UB-pasje, toegang tot diverse systemen en misschien ook wel een sportkaart hebben. Al deze 'diensten' worden de nieuwe



ling vanuit verschillende systemen geleverd, die slecht samenwerken, omdat ze elkaars data niet kennen. Pogingen om deze dienstverlening te verbeteren, leiden doorgaans tot projecten die al in de kiem smoren of te lang duren.

## Procesgericht denken

Het Informatieplan stelt dat de pogingen om de situatie te verbeteren ertoe leiden, dat de projecten in een cirkel ronddraaien. Het heeft geen zin de ICT-systemen te verbeteren, als de oorzaak van de problemen in de lege ruimte tussen de planeetsystemen gezocht moet worden.

Piëst en ondergetekende stellen daarom voor het applicatiegerichte (systeemgerichte) denken op te geven en te vervangen door procesgericht denken. De ICT-dienstverlening moet de logistieke, administratieve en informatieverstrekende processen gaan ondersteunen.

Dat klinkt simpel, bijna als wat de Duitsers een *Binsenwahrheit* noemen, maar zoals het zo vaak is met dit soort waarheden: de consequenties zijn aanzienlijk. In het rapport wordt geprobeerd al die consequenties in beeld te krijgen en worden een aantal belangrijke aanbevelingen gegeven.

De eerste consequentie is, dat procesbeheerders de plaats van applicatiebeheerders moeten gaan innemen. In het Informatieplan wordt voorgesteld de belangrijkste processen aan te wijzen en daar verantwoordelijken voor te benoemen. Die zorgen er dan voor dat bijvoorbeeld de nieuwe werknemer op een fatsoenlijke wijze zijn noodzakelijke voorzieningen op tijd krijgt en ze stellen vast welke gegevens ze daarvoor nodig hebben.

De procesverantwoordelijke denkt dus niet





meer in termen van een systeem: hij zegt alleen nog maar wat hij wil hebben. Aan de heren ICT-ers om ervoor te zorgen dat hij dat ook krijgt. Daar is wellicht voor nodig dat er interfaces tussen systemen gemaakt worden of dat er geheel nieuwe gegevensstromen op gang gebracht moeten worden. Hoe dan ook: de definitie van het project houdt geen rekening meer met systeemgrenzen, maar vertrekt vanuit de systeemoverschrijdende specificaties van de procesverantwoordelijke.

### Service Oriented Architecture

Maar: het is en blijft natuurlijk wel zo, dat de infrastructuur waarbinnen de ICT-er werkt nog altijd bestaat uit planeten die hun eigen baan volgen, met daartussen een luchtledig. Daarom blijven de projecten langzaam en traag lopen, als ze al lopen. In het rapport wordt daarom ook voorgesteld de systeemarchitectuur stukje bij beetje te vervangen door een architectuur van ICT-services die door softwaremodules geleverd worden.

Dat wordt in navolging van de internationale goeroes een *Service Oriented Architecture* genoemd. In het rapport wordt met kracht gepleit aan het ontwerp en de implementatie van een dergelijke architectuur te gaan werken en zo in de loop van vier jaar de bestaande applicatiecultuur te vervangen door een servicecultuur. De procesverantwoordelijke vraagt, de ICT-er draait.

Dat zijn twee gevolgtrekkingen uit het rapport: denk in termen van processen en realiseer een servicegerichte architectuur. Met uw welmenen: het plan zou leuk en interessant geweest zijn, als de auteurs van het Informatieplan het hierbij gelaten hadden, maar tegelijkertijd ook volstrekt ontoereikend. De derde gevolgtrekking is namelijk, dat de huidige aansturing van de ICT-dienstverlening op de schop moet.

Kuné en Piëst constateren dat vier orga-

nisaties binnen de RUG heel direct met de administratieve automatisering en de daarop gebaseerde dienstverlening te maken hebben. Dat zijn: het Bureau, de Universiteitsbibliotheek, het Universitair Onderwijscentrum Groningen (UOCG) en last but not least het Centrum voor Informatie Technologie.

Deze vier organisaties hebben tot nu toe vrolijk hun eigen spoor getrokken. In het rapport wordt voorgesteld dit te veranderen. Stuur de ICT aan vanuit een coördinerend orgaan, waarin deze vier partijen participeren.

Ik mag dit natuurlijk niet verklappen, maar wat kan het mij ook schelen, u mag het best weten: zodra in een plan iets staat over de verandering van de sturing van wat dan ook, gaat er heel goed naar gekeken worden door de mensen die aan de belangrijke sturen zitten. Dat was in dit geval ook zo. Vandaar dat het nogal een tijdje geduurd heeft, voordat het plan vrijgegeven kon worden. De oorspronkelijke ideeën over de aansturing zijn drie keer over de kop gegaan. Maar dat doet er niet toe: nu staat er ook wat. Het Managementberaad en de ICT-strategiecommissie gaan nu de voorgestelde structuur bekijken en beoordelen. Daarna zal het plan ter besluitvorming aan het College worden aangeboden.

Hallo, hoor ik u roepen, en al die tijd gebeurt er dus niets?

Nee, zo werken dit soort dingen niet. Belangrijke elementen van het plan zijn al in uitvoering genomen. UOCG, UB, Bureau en CIT (en het FB) zijn ieder afzonderlijk ook tot de conclusie gekomen dat onderlinge coördinatie van de ICT-activiteiten een *conditio sine qua non* is voor welk project dan ook. Ze werken daarom samen in de stuurgroep Architectuur RUG. De vijf genoemde organisaties zijn in deze stuurgroep bezig de architectuur van de administratieve ICT-voorzieningen fundamenteel te herontwerpen. Er is een project Service Oriented Architec-

ture opgericht, waarvan CIT-medewerker Peter van Laarhoven de projectleider is en in het kader waarvan ICT-ers uit alle vijf genoemde organisaties samenwerken om de nieuwe structuur op poten te zetten.

Zo gaat dat vaak met goede ideeën. Ze hangen als het ware in de lucht en op verschillende plekken komen mensen tot hetzelfde inzicht.

### De BIV

Tenslotte: u vraagt zich wellicht af, waarom de BIV, de afdeling Bestuurlijk Informatie Voorziening van het Bureau, in dit artikel helemaal niet genoemd is. Die afdeling maakte vroeger toch altijd de Informatieplannen? De reden is simpel.

Een vierde consequentie van het plan is, dat de BIV als zelfstandige afdeling, als planeetje, geen bestaansrecht meer heeft. BIV en applicatiebeheer zouden eigenlijk bijeengevoegd moeten worden om vervolgens gezamenlijk de procesgerichte aanpak vorm te geven.

Nu, u begrijpt, dat kan niet zomaar. Daar is een reorganisatie voor nodig. En die reorganisatie is daadwerkelijk in gang gezet. Volgens de planning zal hij in juli 2009 afgerond zijn. Tot die tijd bestaat er een interim-groep administratieve automatisering, waar de BIV, het GAL en applicatiebeheer in samenwerken.

Kortom: wij kunnen zeggen van het Informatieplan wat we willen, maar niet dat er niets in staat. Er staat in dat een paar dingen fundamenteel anders aangepakt moeten gaan worden binnen de administratieve automatisering. Hoewel over het hoe en wat nog zeker fundamenteel gediscussieerd zal worden in de nabije toekomst: de trein is gaan rijden. En als u het mij vraagt, - maar ik geef toe: ik ben bevooroordeeld - is er niemand meer die hem nog wil laten ontsporen. ❏