

Een datawarehouse, drie

Justin Beenakker en Marinka van Koten studeren aan de RUG. Justin studeert Bedrijfskunde, Marinka Accountancy and Controlling. De kennis die ze in hun colleges en werkgroepen opdoen en opgedaan hebben, benutten ze tegelijk tijdens hun studie al. Ze zijn student-assistent geworden bij de Afdeling Administratieve Informatie Voorziening (AIV) van de RUG en kunnen daarin zowel hun vaardigheden op het gebied van presenteren en instrueren, als hun handigheid met getallen en managementinformatie toepassen.

Mariska en Justin vormen de brug tussen de bouwers en beheerders van het Datawarehouse van de RUG en de gebruikers. Het Datawarehouse van de RUG combineert een groot aantal gegevens uit de administratieve systemen van de RUG en presenteert die in de vorm van actuele kengetallen in overzichtelijke 'Dashboards'. Die Dashboards worden veel gebruikt, zowel op facultair als op centraal niveau. Alleen: nog lang zo veel niet als de bedoeling is. En daar doen Justin en Marinka nu wat aan. *Justin:* 'Er is een nieuwe versie van het systeem uitgekomen waarin allerlei nieuwe functies zitten, dus dat is een uitstekende aanleiding om bij de gebruikers langs te gaan.'

Daarvoor is het wel nodig dat jullie het systeem zelf goed begrijpen.

Marinka: 'We zijn er uiteraard eerst zelf goed mee bezig geweest, voor we naar de gebruikers toe gingen. Het is soms best lastig om de gegevens goed te interpreteren. Zo kun je in het systeem bijvoorbeeld zien, dat op een bepaald moment het aantal medewerkers van de RUG omlaag duikelde. Iedereen die aan de RUG werkt in een administratieve functie of in een bestuursfunctie weet wel hoe dat komt: dat komt door de overgang van de medewerkers van de faculteit Geneeskunde naar het UMCG.'

Maar wij zaten daar eerst heel verbaasd naar te kijken. En zo zijn er wel meer achtergronden die je moet kennen om de informatie goed op waarde te schatten. Wat ons echter opvalt is dat medewerkers doorgaans erg goed op de hoogte zijn van dit soort dingen. Er is enorm veel kennis aanwezig op de werkvloer.'

Justin: 'Waar we zeker in het begin ook vaak tegen aan liepen, is dat het systeem gebruikers op heel veel manieren autoriseert. Dat moet je ook goed weten. Op de ene werkplek zie je dit, op de andere dat, dat brengt je soms in verwarring. En wel helemaal als dezelfde autorisatie op verschillende fysieke plekken afwijkende schermen levert, wat eigenlijk niet zou moeten.'

Gebeurt dat wel eens?

Marinka: 'Ja, dat hebben we wel meegemaakt.'

En wat doen jullie dan?

Justin: 'Dan gaan we naar Eric Middelbosch.'

Marinka: 'En die zorgt er dan voor dat het goed komt.'

Jullie geven dus niet alleen de gebruikers informatie over het systeem, maar ook de ontwerpers en de makers.

Justin: 'Klopt. We hebben heel nauw overleg met Eric Middelbosch, Gerrit van Dijk en Robert Rosier.'

Marinka: 'Onze drie bazen.'

bazen en leuk werk



Drie bazen!!!

Justin en Marinka: 'Ja, we hebben drie bazen. Maar het werkt prima hoor.'

Stuurinformatie

Het gebruik van informatie in organisaties is jullie vak. Hoe kijken jullie nu tegen de informatievoorziening aan de RUG aan?

Marinka: 'Het is tot ons doorgedrongen, dat de universiteit een bedrijf is. Dat klinkt misschien raar, maar als je hier als student rondloopt, dan denk je daar niet zo bij na. Maar we zien nu hoe groot en complex de universiteit is en hoeveel er gedaan moet worden, voordat er onderwijs gegeven of onderzoek verricht kan worden.'

Justin: 'Ik weet nu bijvoorbeeld dat de universiteit een Facilitair Bedrijf heeft, dat allerlei diensten verleent aan faculteiten. Een organisatie apart. Daar had ik geen idee van.'

Marinka: 'Wat mij ook sterk opgevallen is, is dat faculteiten zo verschillend kunnen zijn. Iedere faculteit wordt gekenmerkt door zijn eigen werkwijzen en vaak gebruiken ze eigen definities in hun informatievoorziening. Daar sta ik als student dan wel van te kijken. Voor een goede besluitvorming is het naar mijn idee heel belangrijk, dat je allemaal gelijke definities en afspraken hanteert.'

Justin: 'De overheid maakt harde prestatie-

afspraken met de universiteiten en het kost je geld als je daaraan niet voldoet of als je niet kunt aantonen dat je daaraan voldoet. Dus ook faculteiten moeten zich daarop richten. Over alle faculteiten en universiteiten heen moeten heldere en eensluidende definities gehanteerd worden. Maar dat is nog lang niet zo. Op het hoogste niveau wel redelijk, maar daaronder veel minder.'

Marinka: 'Ik heb af en toe wel het idee dat we appels met peren zitten te vergelijken. De universiteit van Maastricht heeft bijvoorbeeld een heel hoog studierendement. Dat is heel goed van ze, maar het ligt niet alleen aan de kwaliteit van hun onderwijs, maar ook aan de methode die ze gebruiken om het rendement te berekenen. Die is per universiteit heel verschillend.'

Justin: 'Maar dat maakt dit soort systemen des te belangrijker. Ik denk echt dat het helpt, als een organisatie er energie in steekt ze goed te krijgen. Op een bepaald moment komt niemand er meer onderuit om de goede gegevens met behulp van de juiste definities te leveren.'

De gebruikers

Justin en Marinka gaan alle 150 gebruikers van het Datawarehouse af. Ze zijn nu drie maanden bezig en zijn al bij 80 gebruikers langs geweest. *En jullie leven nog?*

Marinka: 'Ja hoor, geen probleem. We worden overal heel gastvrij ontvangen en dan zijn we ongeveer een uur bezig met een gebruiker. Ik vind dat de sfeer heel goed is. Iedereen wil graag veel over het systeem weten en we krijgen overal allerlei suggesties.'

Justin: 'Soms willen mensen dat bepaalde gegevens op een andere plek komen, maar soms vragen ze zich ook af, waarom bepaalde informatie er niet is. Kan ik dit niet krijgen, dat niet? Dat laat zien, dat ze het belangrijk vinden voor hun werk.'

En met die vragen en suggesties gaan jullie terug naar jullie drie bazen.

Justin: 'Precies. En die vinden het heel plezierig om die terugkoppeling te krijgen.'

Kortom: leuk werk.

Justin: 'Heel erg leuk.'

Marinka: 'Wel het leukste werk dat je als student-assistent kan doen, denk ik.'

En goed voor je CV?

Justin en Marinka: 'En heel erg goed voor ons CV.' ❏