

Tijd voor een korte reflectie

Een vernieuwde redactieorganisatie voor een

Na een grondig proces van inventarisaties, werkgroepen en heidagen zijn onlangs de contouren vastgesteld van de vernieuwde redactieorganisatie voor de nieuwe RUG-webomgeving. Tijd voor een beknopte bespiegeling over het hoe en waarom.

Om maar meteen met de meest essentiële vraag te beginnen: waar is deze vernieuwde organisatie nu helemaal voor nodig?

Een belangrijke verandering in de webcommunicatie van de RUG is natuurlijk My University, de gepersonaliseerde startpagina van elke medewerker en student. Deze vormt nu een belangrijke ondersteuning van het primaire werk- en studieproces. Het is immers het start-, verbindings- en informatiepunt voor een heel scala aan dagelijkse werkzaamheden.

Daarmee is de complexiteit voor redacteuren en technici toegenomen: zij werken nu niet meer alleen aan één website, maar met een combinatie van My University en de publieke site, met veel meer mogelijkheden dan 'vroeger'. Iedereen kan zonder moeite webpagina's aanwijzen waaruit blijkt dat een webredacteur op z'n zachtst gezegd een kennisachterstand had, en dat kunnen we ons nu niet meer veroorloven. Daarnaast krijg je door My University ook te maken met informatie uit andere systemen en de beheerders daarvan. Dit vraagt om meer professionaliteit.

Wat verandert er dan zoal in de aangepaste organisatie?

Iedereen is het er dus over eens dat er meer professionaliteit nodig is om een continue hoge kwaliteit te kunnen waarborgen. Dat is een hele mond vol, maar hoe bereik je dat dan? Als een van de oplossingen tekende zich al vrij snel een strakkere scheiding af tussen 'contentbeheer' aan de ene kant en 'functioneel-technisch beheer' aan de andere kant. Grofweg gezegd zijn mensen vaak of goed in schrijven of hebben ze affiniteit met techniek. Een aangename combinatie van beide komt natuurlijk voor, maar niet zo vaak.

Een andere oplossing is dat er straks minder redacteuren zijn met rechten om in Prospero te kunnen werken. In Prospero moeten alleen geprofessionaliseerde redacteuren en webmasters werken die een cursus of training-on-the-job hebben gehad. Wie niet met Prospero kan of wil werken, wordt contentleverancier. Je levert dan teksten en beeldmateriaal aan, maar zet deze niet zelf op het web.

Binnen het contentbeheer gaan we werken met verschillende redactionele aandachtsgebieden. Een redacteur binnen een zogenaamd 'content-team' is straks gespecialiseerd in onderwijsvoorlichting & marketing, nieuws & publieksvoorlichting of onderzoek & bedrijfsvoering. Redacteuren op centraal niveau kunnen op deze manier beter samenwerken

met redacties van faculteiten en diensten. Dat dit nodig is, wordt al duidelijk als je iets relatief eenvoudig neemt als nieuwsberichten voor studenten: meteen rijst al de vraag welk bericht je waar plaatst. Is het een 'announcement' voor My University, is het facultair of centraal nieuws, moet het ook getweet worden of op Nestor? Dat moet je goed met elkaar afspreken.

Tot nu toe was de redactie vooral opgesplitst in organisatorische eilandjes, maar straks hopen we dus veel meer gezamenlijk aan thema's te kunnen werken. Net als de website zelf, die is ook ingedeeld op onderwerp en is veel minder dan eerder een afspiegeling van de organisatiestructuur. Die ontwikkeling komt terug in de redactieorganisatie.

Naast het contentbeheer is er het functioneel-technisch beheer. Hierbinnen werken de webmasters. Dat zijn de mensen die verstand hebben van het bouwen van menu's, het maken van overviews en formulieren en het inrichten van nieuwe functionaliteiten op de website. Kortom, die dingen die je zo vaak fout zag gaan. Wie kent niet de irritatie over menu's met maar één item erin, formulieren die niet werken, onduidelijke navigatiepaden enzovoort? Met mensen die weten wat ze aan het doen zijn, moet het gros van dit soort problemen straks tot het verleden behoren.

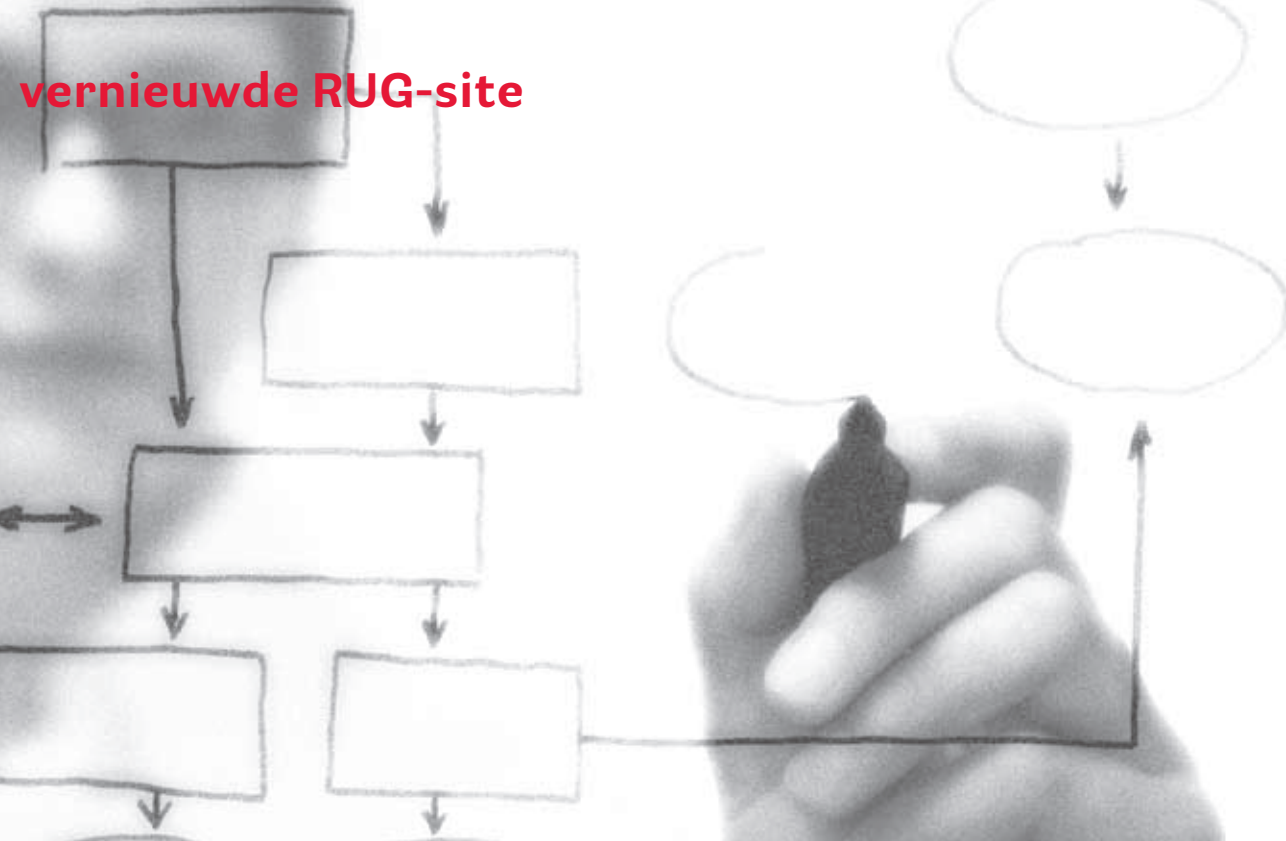
Dus contentleveranciers, scheiding tussen content en techniek, inhoudelijke specialisten, is er nog meer?

Voor de webredacteuren zijn dat de meest in het oog springende veranderingen. Maar ook

vooraf



vernieuwde RUG-site



binnen het CIT, waar het puur technische beheer en de support zijn ondergebracht, blijft niet alles hetzelfde. De verschillende vormen van dienstverlening, zoals Support, Applicatiebeheer en Applicatieontwikkeling worden daar straks meer geïntegreerd en sterker gebaseerd op ITIL (Information Technology Infrastructure Library), een internationaal toegepast kader voor IT-beheerprocessen.

Ook dit heeft te maken met o.a. de komst van My University. Stel, de inlogprocedure van Nestor wordt anders. Dan heeft dit niet meer alleen gevolgen voor Nestor zelf, maar nu ook voor My University, dat immers Nestor ontsluit. Deze processen hangen nu veel meer met elkaar samen. En dan hebben we nog de Single Sign-On, een heel handige tool natuurlijk, maar ook een mechanisme dat veel veiligheidsaspecten heeft waar we goed mee om moeten gaan.

En dan hebben we het nog niet gehad over de sturing, ook wel governance genoemd.

Al het voorgaande heeft natuurlijk ook gevolgen voor de governance. In de vorm van My University hebben we nu een geïntegreerde informatievoorziening. Dit betekent ook dat de verschillende organisatorische onderdelen op bestuurlijk niveau beter met elkaar moeten

samenwerken om de eindgebruiker van de juiste informatie te kunnen voorzien, want dat is natuurlijk waar het uiteindelijk om gaat.

Daarom gaat de huidige Stuurgroep Webcommunicatie er straks anders uitzien. De technische en facultaire vertegenwoordiging wordt uitgebreid zodat de samenstelling van het overleg een betere afspiegeling vormt van de verschillende onderdelen van de vernieuwde webcommunicatie. Er zitten vertegenwoordigers in van de verschillende gebruikers en van verschillende perspectieven, dus een van de leden is verantwoordelijk voor het studentendeel van het nieuwe Infonet, iemand anders bewaakt de belangen van de onderzoekers, weer iemand anders ziet toe op de technische infrastructuur.

En daarmee is het af?

Webcommunicatie blijft natuurlijk altijd in beweging, maar afgezien daarvan moeten we ook na het in de lucht gaan van My University en de publieke website nog het een en ander realiseren. Zo willen we nog meer gaan doen aan kwaliteitsbewaking door o.a. goede scholing van redacteurs, meer (centrale) regie op de content van de site, een helder overzicht van de aanspreekpunten per onderdeel van de site en het liefst ook technische tools die het bewaken van de kwaliteit vereenvoudigen. Wensenlijsten zijn er wel, maar de uitvoering moet nog volgen.

Kort maar krachtige managementsamenvatting voor lezers met weinig tijd?

Graag werken we samen toe naar een efficiënte en geprofessionaliseerde beheerorganisatie die zorgdraagt voor een aantrekkelijke, informatieve en actuele website. 