



Over regels en resultaat

Als je van een afstand kijkt naar hoe ICT-organisaties zijn ingericht, dan ziet dat er op papier goed uit. De ICT is georganiseerd aan de hand van duidelijke structuren en rollen. We hebben een CIO, informatieanalisten, een breed scala aan beheerders en noem maar op.

De processen zijn ingericht volgens wereldwijde standaarden voor informatietechnologie zoals ITIL, CMMi, SDM, Prince en vastgelegd in kloeke handboeken. Tegelijkertijd wordt er nog steeds gemord over de slechte kwaliteit van de informatievoorziening en de hoge kosten. Wel regels maar geen resultaat? Moeten we dan maar gewoon de regels afschaffen? Laten we maar eens op onderzoek uitgaan.

In de eerste plaats valt dan op dat er binnen de ICT grote verschillen zijn tussen de omgevingen van het operationele beheer, de systeemontwikkeling en het management van de IT. Binnen elk van die omgevingen is de rol van regels en het resultaat anders.

In de wereld van het beheer is het van belang dat de hulpmiddelen zacht zomend hun werk doen. Dit is de wereld waarin continuïteit hoog in het vaandel staat. De hele beheersing is erop gericht om alle ICT-componenten, hun gedrag en hun samenhang te kennen. Verstoringen moeten worden voorkomen en wijzigingen moeten op een gecontroleerde manier worden doorgevoerd. Aangezien de waarde van de gegevens en de afhankelijkheid van hun beschikbaarheid alleen maar toenemen, is het steeds meer nodig en verantwoord om te investeren in voorzieningen om die beschikbaarheid te verhogen of te garanderen. De wereld van het beheer is helemaal dichtgetimmerd met regels. Regels voor configuration management, regels voor wijzigingsbeheer, regels voor capaciteitstoevoering,

regels voor uitwijk en dergelijke meer. Hier zullen dus geen klachten over de regels of over het resultaat zijn, toch? Jawel. Om garanties over de beschikbaarheid te kunnen geven moeten strikt de regels worden gevolgd. Maar wat als je als gebruiker een bepaalde toepassing op het oog hebt die technologie vereist die nou net niet past binnen de toegestane hardware en besturingssoftware? Beheerders zijn dan te inflexibel als ze niet toegeven of te duur als ze wel toegeven. Kortom, in elk geval wordt geklaagd, of de regels nou

wel of niet worden gevolgd. Bij systeemontwikkeling is het al lastiger om aan de hand van regels te bepalen wat er moet gebeuren. Ligt de complexiteit bij de interfaces of bij de datastructuren of bij de synchronisatie of, of, of... Is het een kwestie van hard sturen op tijdlijnen en budget met het risico dat de gebruikers niet tevreden zijn met het resultaat? Of moeten we toch kiezen voor een inbreng door veel gebruikers met de risico's van een onbeheersbaar traject? Er zijn heel veel keuzes mogelijk en bij elke keuze hoort een bepaalde aanpak met de daarbij horende regels. Het uiteindelijke resultaat wordt veel minder bepaald door de kwaliteit van de regels, maar veel meer door de manier waarop ze worden gebruikt. Hoe dan ook. Het is een illusie te denken dat systemen kunnen worden ontwikkeld zonder dat er iemand klaagt. Het is namelijk onmogelijk om het iedereen naar de zin te maken. De één wil een perfecte oplossing die ook flexibiliteit heeft voor de lange termijn en de ander wil een oplossing die snel beschikbaar is om de bestaande knelpunten op te lossen. De één wil meteen overstappen op de nieuwste technologie en de beloften gaan incasseren en de ander wil voor-



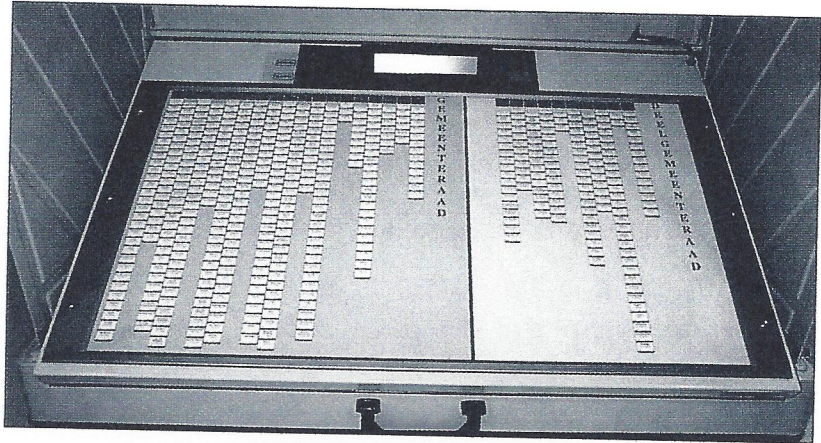
Het is een illusie te denken dat systemen kunnen worden ontwikkeld zonder dat er iemand klaagt

al een voorspelbaar traject op basis van bewezen techniek. Kortom, in elk geval wordt geklaagd, of de regels nou wel of niet worden gevolgd.

Om nut te hebben van een informatie-systeem moet het systeem en de organisatie goed op elkaar zijn afgestemd. Hiervoor moet je dus de bestaande en toekomstige producten en processen goed kennen. Dit lijkt me dus echt iets voor de manager. Op het terrein van informatiemanagement zijn er voor de manager echter weinig regels waar hij nog houvast aan heeft, terwijl hier een groot deel van de kosten en baten wordt bepaald. De manager wordt namelijk geconfronteerd met een aantal strategische keuzes zoals standaardpakketten of maatwerk, zelf doen of uitbesteden, geïntegreerde bedrijfssoftware of specifieke toepassingen. Een goede keuze kan veel voordeel opleveren maar een foute keuze veel narigheid. Kiezen voor de ene toepassing betekent het niet kiezen voor een andere toepassing en dus ook het teleurstellen van die aanvrager. Een goede bedrijfseconomische afweging betekent ook dat je niet van alles het beste en het nieuwste kunt hebben. Bij elke transportondernemer is het vanzelfsprekend dat er naast de prachtige nieuwe truck ook nog een aftands beestje rondrijdt. Maar wie gaat de afwegingen aan de gebruikers uitleggen? Kortom, in elk geval wordt geklaagd, of de regels nou wel of niet worden gevolgd.

Zo blijkt dus dat elk deelgebied van de ICT bol staat van de inherente spanningen en afwegingen. Het introduceren van regels zal daarom zeker niet altijd de gewenste duidelijkheid geven. Sterker nog, met een beetje pech wordt alleen maar schijnzekerheid geschapen. Het is belangrijker om de spanningen onder ogen te zien en de keuzes helder te maken en te communiceren. Als je als manager kiest, dan weet je ook wat je niet krijgt en accepteer je de consequenties. Daarna leg je zelf uit waarom de keuzes zijn gemaakt en ga je bij klachten niet mee zitten zeuren maar plaats je die in de context. Daar ben je manager voor. Geklaagd wordt er toch, of de regels nou wel of niet worden gevolgd. ■

Stem op openbronsoftware



Stemcomputers moeten worden uitgerust met openbronsoftware. Dat maakt het systeem controleerbaar en minder fraudegevoelig. Bovendien is de overheid dan niet afhankelijk van één softwareleverancier.

Dat schrijft HollandOpen, een organisatie ter ondersteuning van openbroninitiatieven, in een brief aan Guusje ter Horst van Binnenlandse Zaken. "Alleen door gebruik te maken van open source software, kan de precieze werking van een systeem worden vastgesteld, omdat deze softwarecode door iedereen kan worden ingezien. In de huidige situatie zou de voorkeur van een bedrijf of programmeur makkelijk kunnen leiden tot een grote beïnvloeding van de uitslag", aldus de organisatie.

Aanleiding voor de oproep is onder meer een openbaring van de stichting Wij vertrouwen stemcomputers niet. Volgens deze actiegroep is de overheid gechanteerd door het Bureau voor verkiezingsuitslagen J.W. Groenendaal. Dat bedrijf levert software voor alle stemcomputers in Nederland. Directeur Jan Groenendaal zou eind vorig jaar aan het ministerie hebben geschreven dat hij alleen bereid is om zijn medewerking aan de komende Provinciale Statenverkiezingen te verlenen, als de overheid zijn bedrijf koopt. GroenLinks heeft Ter Horst in de Tweede Kamer inmiddels om opheldering gevraagd. Discussie is er ook over de geschiktheid van de stemcomputers zelf. Bij de Provinciale Statenverkiezingen mag geen gebruik worden gemaakt van stemcomputers van fabrikant Sdu. Uit twee tests bleek dat het stemgedrag buiten een afstand van vijf

meter te volgen is door derden. HollandOpen vindt het "onbegrijpelijk" dat voor de automatisering van belangrijke democratische processen geen gebruik wordt gemaakt van openbronsoftware. "Alleen door gebruik te maken van software die tot op broncodeniveau toegankelijk is, kan immers worden vastgesteld dat de werking precies datgene doet wat de wetgever heeft beoogd." Bovendien voorkomt de overheid daarmee dat ze afhankelijk wordt van één leverancier, voegt de organisatie eraan toe.

Maar is er momenteel wel dergelijke specialistische openbronsoftware beschikbaar? "Die software zal er waarschijnlijk niet zijn", antwoordt HollandOpen-voorzitter Jo Lahaye desgevraagd. "Maar dat is natuurlijk een kwestie van het geven van een juiste opdracht en het stellen van de juiste randvoorwaarden."

Volgens hem kan een alternatief er snel komen. "Naar mijn idee is de overheid hier opdrachtgever, dus kan of moet zij eisen dat de software open is en draait op 'standaard' processoren. Dat zou gelijk korte metten maken met alle achterdocht omtrent de betrouwbaarheid van stemcomputers, volgens hem. "Omdat, als je een fatsoenlijke reboot geeft en de software opnieuw installeert, het vooraf openbreken van machines en dergelijke geen effect heeft." ■

Bron: ZDNet