

Automatisering Gids

IT-beheerders discussiëren online over hun vak

Laatste update: 25-3-1999

door: Redactie AG

De discussies op de website ITbeheerplein van ITSFM komen met moeite van de grond. Om meer leven in de brouwerij te brengen verplaatsen de moderatoren de strijd via Listserv naar de privé-postbussen.

Initiatiefnemer en moderator Jan van Bon zegt bewust voor het privé-kanaal te kiezen. Zo hoopt hij het aantal discussies te vergroten, inhoudelijk te verlevendigen en meer ICT-beheerders actief in de gedachtenwisseling te betrekken.

De vier discussies op 'het plein' liggen op een hoog niveau. De gedachtenwisselingen gaan over Itil, Incident en Problem Management, Informatie Infrastructuur Management (IIM) en Beheer en Certificatie van individuen in IT-beheer.

Belangrijkste nadelen van de huidige opzet is dat te vaak dezelfde mensen aan het woord zijn en dat de reacties lang op zich laten wachten. Vandaar dat voor de verbreding van het actieve draagvlak de drempel flink omlaag moet.

Discussiedeelner Peter ten Brink, procescoördinator voor EDS bij de implementatie van Itil voor de Postbank, toont zich positief over de lopende discussies op het plein.

„Het discussieplatform is een prima medium om regelmatig de meningen van vakgenoten in het veld te peilen”, vindt hij. „Waaraan het in de discussie helaas ontbreekt is verscheidenheid. Er zijn te vaak dezelfde mensen aan het woord. Het is een goed idee om het berichtenverkeer via de privé-postbussen te laten verlopen maar of dat helpt, is de vraag. Iedereen krijgt elke dag meer E-mail te verwerken. Daar komen dan straks ook nog eens een of meer discussies bovenop die persoonlijk zijn geadresseerd. De wellevendheid vereist dat je die niet onbeantwoord kunt laten.”

Ten Brink vindt dat de discussies moeten doorgaan. „Je bouwt toch een collegiale relatiekring op waarin je gemakkelijk aan advies, second opinions en praktijkervaringen van elders kunt komen”, aldus Ten Brink.

„Zeer zinvol”, vindt ook Marcel Foederer, projectleider bij problem en incident management van IBM Nederland, de lopende discussies. „Zinvol, maar de discussies verlopen wel erg traag. Je moet veel geduld opbrengen om respons te krijgen op gestelde vragen of opgeworpen problemen. Daar kunnen weken of zelfs maanden tussen zitten. Ik ken binnen IBM belangstellende meelezers maar zij raken de draad al gauw kwijt als de discussie niet levendig is.

Niet te diep

Volgens Foederer moet interactief discussiëren via E-mail niet te diep op de problematiek ingaan. „Sommige deelnemers hebben die neiging.” „Ik heb de discussies enige tijd met belangstelling gevolgd en zelfs enkele bijdragen gekopieerd en doorgestuurd naar collegae”, zegt Marien de Clercq, Itil Manager van het Universitair Centrum Informatievoorziening van de KU Nijmegen. „Op mijn verzoek van 4 november om informatie over de Itil-bewustzijnsenquête is echter geen reactie binnengekomen. Dat verbaast me, want volgens mij worstelen meer mensen met hetzelfde probleem.”

Ook De Clercq geeft toe niet elke dag tijd te hebben om de discussies op de voet te volgen. Een nadeel van een open discussiegroep vindt hij dat telkens weer actie moet worden ondernomen om te zien of er iets interessants is gebeurd. „Als dat dan een paar keer voor niets is geweest, verlies je al gauw je belangstelling. Hetzelfde fenomeen neem ik waar bij mezelf bij het volgen van nieuwsgroepen op het Internet.”

Overigens vindt De Clercq de inhoud van deze gespecialiseerde nieuwsgroepen over het algemeen van hoog niveau. „De meeste informatie kan ik goed gebruiken in mijn dagelijkse praktijk van Itil-manager.”

Ook Rolf Smit, ICT-beheerder bij Gironet, zegt regelmatig het ITbeheerplein te bezoeken. „In de eerste plaats vanwege de discussiegroepen en in de tweede plaats omdat ik mezelf met negen jaar beheerervaring als een

rasechte beheerder zie. De discussies binnen ITbeheerplein vind ik zeer nuttig en zinvol. Voor mij zijn ze nog niet echt leerzaam geweest maar ik neem aan dat anderen erdoor worden geholpen. Een nadeel vind ik de responstijden. Ik heb het gevoel dat er niet genoeg vakgenoten komen om het een actuele site te laten zijn.”

Stille lezers

Hoofdredacteur van ITbeheerplein Jan van Bon zegt dat zo'n honderd vakbroeders zich hebben ingeschreven als deelnemer in het discussie-domein van wie er rond de dertig tot de actieve 'schrijvers' behoren. Ongeveer 70 procent zit dus passief mee te lezen. Het aantal van zeventig slaat overigens op de geregistreerde stille meelezers. De discussierubriek is namelijk ook toegankelijk voor iedere anonieme bezoeker zodat het totale aantal meelezers veel hoger ligt.

„Daar is op zichzelf niets mis mee omdat het volgen van een discussie uitermate leerzaam en zinvol kan zijn”, vindt Van Bon. „In de huidige opzet is het discussiegebied een geïntegreerd onderdeel van de in Java geprogrammeerde website zelf. De beperking is nu vooral dat lezen en reageren online moeten gebeuren. In een thuis- of bedrijfssituatie zonder ISDN wordt dat nogal tijdconsumerend en begroetelijk en daar laat het ITbeheerplein als interactief podium kansen liggen.”

Met het abonneestelsel van de Mailing lists of rondzendlijsten van een List server wil Van Bon verbetering in deze situatie brengen. Als lichtend voorbeeld noemt hij in dit verband de Q-Discussielijsten van de Kwaliteitskrant op <http://www.icce.rug.nl/dvdm/kk/kklist.htm> zoals die door Dirk van der Meulen op de rails zijn gezet.

Van Bon: „Puur plagiaat maar ik wil dit voorbeeld toch graag volgen.”

Met de nieuwe mailinglist wordt de rubriek Discussie zeker niet van ITbeheerplein losgekoppeld, benadrukt Van Bon. „Men krijgt de discussiepost voortaan gestructureerd in de 'threads' thuisbezorgd. Inloggen op het plein om de discussies te kunnen volgen is dan niet langer nodig. De lopende discussies worden echter wel gespiegeld op het plein maar op de website kunnen ze alleen worden gelezen en verliezen ze hun interactieve karakter. In de oude situatie kon iedereen reageren en zich na registratie in een discussie mengen. Aan deze ad hoc-situatie komt een einde met een nieuwe centrale pagina waarop iedere bezoeker zijn betrokkenheid kan aangeven.

Automatisering Gids • nba • 26-03-'99

Verschenen in: Automatisering Gids, 12, 1999
