

## Onderzoek in het werkveld

Het werkveld Beheer zit duidelijk in de lift. Tegelijk kan worden vastgesteld dat er nog zeer veel kan worden gedaan aan de verdere groei van inzichten in dit werkveld. En met de supersnelle technologische spiraal waarin de wereld zich bevindt, zal dat ook nog wel even zo blijven.

Wil het werkveld in die situatie niet ten onder gaan in een algehele chaos (waarvan sommigen natuurlijk nu zullen zeggen dat het al zo ver is), dan is fundamenteel inzicht noodzakelijk. En dat betekent dat er onderzoek zal moeten worden uitgevoerd, teneinde de kennis van het werkveld zelf toe te laten nemen.

Nu wordt er al het één en ander aan onderzoek uitgevoerd. Hieraan wordt echter weinig ruchtbaarheid gegeven. Om u op de hoogte te brengen van het onderzoek op het gebied van beheer dat in Nederland plaats vindt, en dat voor uw IT-bedrijf van concreet belang zou kunnen zijn, wordt hierover in de komende itIMFormaties verslag uitgebracht. In deze editie wordt gestart met de beschrijving van enig onderzoek zoals dat bij NGI/Beheer, itIMF en de TU Delft plaats vindt.

### NGI /Afdeling beheer

Op dit moment zijn twee zelfstandige projecten binnen NGI-Beheer gaande:

- **Procesbenadering van beheer:** in dit onderzoek wordt bekeken in hoeverre de procesgerichtheid van bedrijven gedekt is door specifieke procesgerichte organisatorische inrichtingen. Een uitgebreide enquête is ontwikkeld en aan zo'n 1.200 betrokkenen verstuurd. Eind van dit jaar zullen de resultaten worden gepubliceerd. Publicaties: W.J.M. Teunissen, Procesbenadering van IT-beheer (NGI magazine, juni 1996); Booman en J. Roelin, Onderzoek naar de procesbenadering van beheer (NGI magazine, januari 1997).
- **Van systeemontwikkeling naar beheer.** Vanaf het najaar van 1995 komt een groep geïnteresseerden regelmatig bijeen om zich bezig te houden met de kloof tussen ontwikkeling en beheer. Inmiddels is een uitgebreide lijst met knelpunten en voorlopige aanbevelingen opgesteld en is een eerste seminar voor NGI-leden georganiseerd. Publicaties: M.P. Smalley, Een raamwerk voor systeemontwikkeling en beheer, deel 1 (NGI magazine, januari 1997); idem, Een raamwerk voor systeemontwikkeling en beheer, deel 2 (NGI magazine, juni 1997); H.J. Hees, G. van Veen en T. de Vries, Kwaliteit; Systeemontwikkeling en beheer (1) (NGI magazine, juni 1997); idem, Waarom testen?; Systeemontwikkeling en beheer (2) (NGI magazine, juni 1997); idem, De service manager; Systeemontwikkeling en beheer (3) (NGI magazine, juni 1997).

Voorlopig afgesloten is het project "**Kosten van IT beheer**". De projectgroep heeft al geruime tijd geleden het 'Cost-of-Ownership'-model opgesteld. Pogingen om met de VI-AG tot een praktijkstudie te komen zijn echter mislukt. Hoewel vanuit academische kringen grote belangstelling bestond is het project voorlopig in de ijskast gezet. Er is één publicatie uit voortgekomen: Kind, Van Leeuwen & Uppelschoten, Managing de kosten van IT-beheer (Informatie, mei 1996, in themanummer over beheer).

Over '**informatie-economie**' wordt momenteel een groep ingericht.

Meer informatie over deze NGI-projecten is te vinden op <http://www.ngi.nl/beh/index.htm#Projectgroepen>.

Daarnaast wordt in samenwerking met itIMF gewerkt aan het project "**Beheertools**". Over dit project is elders in deze editie meer nieuws te vinden.

## TU Delft: vakgroepsectie ISBIS

Binnen de TU Delft bestaat de Vakgroep Informatiesystemen uit drie secties:

1. Ontwerpen van Informatie Systemen, geleid door prof. dr. J.L.G.Dietz,
2. Database Systemen, geleid door prof. dr. W. Gerhardt,
3. InformatieStrategie en Beheer van Informatie Systemen, geleid door prof. dr. ir. M. Looijen.

Met name de sectie InformatieStrategie en Beheer van InformatieSystemen (ISBIS) houdt zich bezig met het werkveld waarop itIMF zich concentreert. De staf van ISBIS bestaat uit zes medewerkers. Jaarlijks worden enkele promotie-onderzoeken afgerond (zie [http://is.twi.tudelft.nl/ISBIS/ondzk\\_nl.htm](http://is.twi.tudelft.nl/ISBIS/ondzk_nl.htm)).

De sectie ISBIS participeert in verschillende onderzoeksverbanden: de onderzoeksschool BETA en het project Concrete Kit / Kwintes (waarvan itIMF op 25 maart j.l. de presentatie heeft georganiseerd). Door de medewerkers worden verschillende leerboeken gepubliceerd. Verder is het onderwerp simulatie een punt van aandacht. Op het itIMF-congres van 1997 presenteerde Wouter de Jong al zijn Beheersimulator. Deze simulator wordt voortdurend uitgebreid en verbeterd, en er bestaat veel belangstelling voor uit het bedrijfsleven.

In publikaties wordt aandacht besteed aan veel verschillende thema's uit het beheerwerkveld, variërend van beslissingssystemen voor IT-investeringen, beveiliging, service level management en information economics tot aan abstracte theoretische methodes. Momenteel heeft de vakgroep twee AIO-vacatures, op het gebied van beheerarchitecturen en beveiliging van infrastructures.

Afstudeeronderwerpen variëren ook. Hieronder worden enkele relevante genoemd, die binnen de vakgroep IS (kunnen) worden uitgevoerd. In de regel worden deze onderzoeken in een bedrijfscontext uitgevoerd.

- ontwikkeling Computer Aided Test Tool, waarmee bedrijfsprocessen kunnen worden gesimuleerd (voor SAP Systems in Duitsland)
- ontwikkeling van methoden en tools voor analyse van bedrijfssituaties, met het oog op WFM (consultancy-bureau in Amersfoort)
- diverse opdrachten rond workflowmanagement (Mitopics, Gouda)
- herziening van de geautomatiseerde ondersteuning van het volledige bedrijfsproces van een distributiebedrijf voor multimedia-producten
- diverse opdrachten bij Baan, zowel intern (bijvoorbeeld de ondersteuning van het bedrijfsproces op wereldschaal, met video-conferencing etc.) als extern: ondersteuning van de supply-keten in de automotive industry
- prestatiebepaling: onderzoek naar exploitatie-karakteristieken van informatiesystemen (Belastingdienst, Apeldoorn)
- simulatie van beheer bij TU-Delft (interne opdracht): Binnen de leerstoel wordt een beheersimulator ontwikkeld; Het uitwerken van een aantal modules kan als afstudeeronderwerp worden verricht
- het opstellen van een Service Level Management model om het SLM-proces interorganisationeel weer te geven en te verbeteren (PTT-Post, Den Haag)
- het opstellen en het toetsen van een methode om managementinformatie beschikbaar te maken ten aanzien van het beheer (Pink Elephant, Voorburg)
- het ontwerpen van een Expertsysteem voor het opstellen en onderhouden van uitwijkplannen (Computer Uitwijk Centrum, Lelystad)
- het ontwerp van informatie-architecturen in de breedste zin (Reaal verzekeringen, in samenwerking met bureau J.R. van Rees)

In de volgende editie van itIMFormatie: de TU Eindhoven, de onderzoeksschool BETA en het Frits Philips Institute for Quality Management.

---