

Vroeg of laat: IT-beheerder

Voorland voor de IT'er.

Dag oma...

> *Dag jongen, ik hoor dat je zometeen afstudeert...*

Ja, leuk he...

> *Ik ben trots op je, maar vertel me eens: wat ga je nou worden?*

Ik word IT'er, oma...

> *IT'er, jongen....., wat is dat?*

Eh.....

Eh.....

Eh.....

En dan zullen de meeste nieuwbakken IT'ers iets gaan vertellen over de mooie dingen die ze gaan bouwen. Helaas is de realiteit anders. Niet alleen bestaat ongeveer de helft van 'de IT'ers' uit beheerders, die in exploitatie-omgevingen werken, ook houdt 'de ontwikkelaar' zich voor zeker 60% van de tijd bezig met onderhoud. Dus al die mooie verwachtingen over het ontwikkelen van fantastische nieuwe IT-toepassingen leiden voor zeker 80% van de IT'ers tot activiteiten die door het leven gaan onder de noemer onderhoud, beheer of exploitatie.

Is dat onlogisch? Welnee! Het is volstrekt eenvoudig te beredeneren dat er altijd meer energie zal moeten gestoken in de fase 'toepassing/gebruik' dan in de fase 'ontwerp'. Dat dat consequenties heeft voor de professionals die zich met dit vakgebied bezighouden is dan ook niet meer dan logisch.

Is dat erg? Welnee! Hoewel enkele decennia lang door ontwikkelaars 'de afdeling Productie' werd beschouwd als een oord waar je maar liever niet heen gestuurd kon worden is tegenwoordig de perceptie toch wel heel anders. Productie is IT-beheer geworden, en IT-beheer is IT-dienstverlening geworden. En in die evolutie zijn 'de beheerders' heel dicht bij de business gekomen. In die dienstverlening ligt dan ook ook de uitdaging die het vak van beheerder zo boeiend maakt.

Fenit: Voortdurende scholing is een must voor wie een carrière in de IT ambieert. Nederland heeft 165.000 IT'ers, waarvan 110.000 HBO/academisch geschoold.

Fenit schat de kloof tussen vraag en aanbod op 10.000-18.000 automatiseerders op jaarbasis, MinEZ schat dat het zo'n 15.000 zal gaan belopen

Marktonderzoeksbureau IDC noemt tekort van 600.000 netwerkspecialisten in Europa anno 2002. Nederland komt met tekort van 58.000 in de subtop.

ROA: vraag naar hoog-opgeleide IT'ers neemt toe

- HBO'ers met IT-opleiding: 8%/jaar
- academici met IT-opleiding: 12%/jaar

Aan alle kanten krijgt de toekomstige IT'er te horen dat de BV Nederland enthousiast op hem of haar wacht. De cijfers over tekorten op de arbeidsmarkt overtreffen elkaar voort-

durend. Door dit tekort slaat de gekte regelmatig toe in de meest buitensporige wer-
vingscampagnes. En toch loopt het niet storm bij de opleidingen. Heeft dat te maken met
de beeldvorming van het vakgebied? Aan de salarissen kan het toch niet liggen!

Beeldvorming van het vakgebied

Wat is die beeldvorming dan wel? Bestaat er een eenduidig beeld van de functies in het
werkveld IT? Nee dus. Er bestaan verschillende varianten van functie-huizen waarin veel
verschillende functie-beelden worden aangetroffen: de FENIT-instroomprofielen (1997),
het El Paso model van de Vereniging voor Register Informatici (1998), de HBO-I oplei-
dingsprofielen (1998), het COCKPIT-schema (1999), de schets van Keymark Services
voor Computable (1999). Wat wel duidelijk wordt is echter dat 'de beheerder' niet meer
uit die functie-huizen weg te denken valt, en dat was vijf jaar geleden nog wel anders.

Al naar gelang de oorsprong van de opstellers van zo'n functie-huis wordt meer of min-
der aandacht geschonken aan bepaalde rollen en taken in het werkveld. En daarin weer-
spiegelt zich de historie van de automatisering: in de zestiger jaren lag de uitdaging bij
de hardware, in de zeventiger en tachtiger jaren was het vooral software-ontwikkeling
wat de klok sloeg en in de negentiger jaren zagen we de opkomst van het besef van au-
tomatisering als dienstverlening.

Trefwoorden voor de toekomstige IT'er

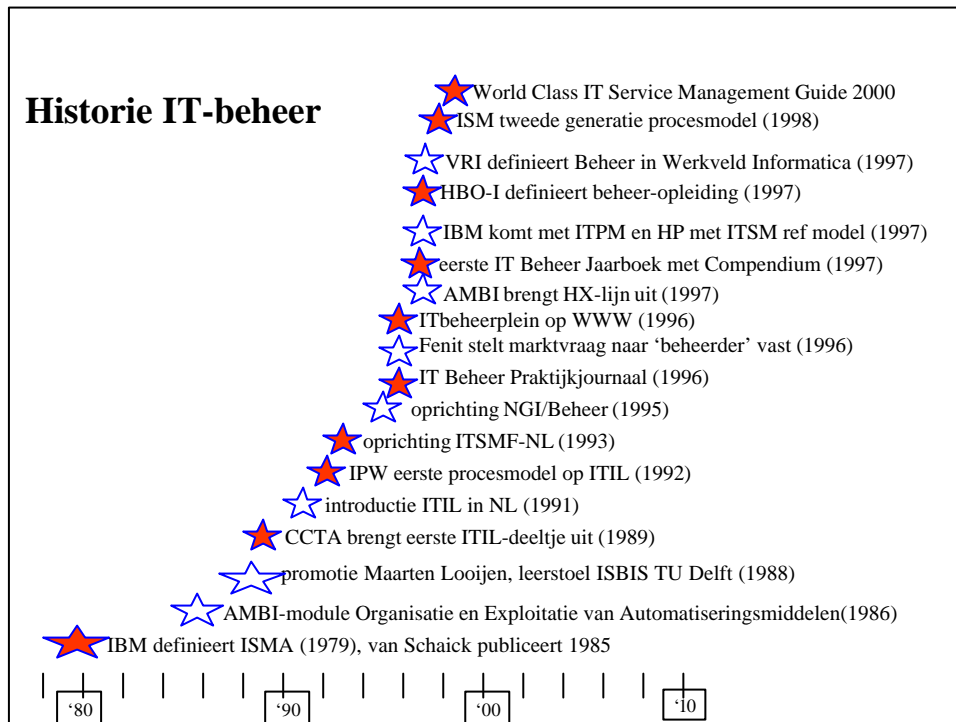
Waar vroeger een IT'er voldoende had aan een technologische opleiding volstaat dat te-
genwoordig nog slechts voor weinigen. Trefwoorden voor de moderne IT'er zijn:

- communicatieve vaardigheden
- conceptueel denken
- inzicht in organisaties
- plannen en organiseren
- ondernemerschap
- creativiteit
- discipline

Omdat ondertussen alom bekend is dat 70- 80% van de life-cycle kosten van een infor-
matiesysteem in de fase beheer zit wordt de laatste tien jaren veel aandacht geschonken
aan de kennis over dat vakgebied. Niet alleen wordt alles klantgericht, ook gaan organi-
saties massaal over op een procesgerichte werkwijze. De bedrijfsresultaten gaan voor
alles, en dat geldt voor elke functie en functionaris. Deze paradigma-verschuiving heeft
grote gevolgen voor de opstelling van de medewerkers van IT-afdelingen of -bedrijven.
Het vak van beheerder wordt steeds meer erkend als vak, de medewerker die zich met
dit vak bezig houdt hoeft zich niet langer als een grauwe muis weg te cijferen t.o.v. al die
belangrijke ontwikkelaars of verkopers, de beheerder wordt trots op zijn kunnen. En la-
ten we wel wezen: het is juist de beheerder die feitelijk levert waar het om gaat, het
operationele informatiesysteem.

IT-beheer is een vak

Naarmate het inzicht op het gebied van automatisering groeit en steeds meer organisa-
ties steeds afhankelijker worden van de dagelijkse informatievoorziening groeit gestaag
de erkenning voor beheer als vak. Steeds helderder wordt het dat we geen IT bouwen
omwille van de IT maar ten behoeve van bedrijfsprocessen van afnemers. En bij die
dienstverlening dringt zich heel sterk de idee op van teamwork: iedere IT'er is slechts
een radertje in het geheel. Zodra je een deel van het mechaniek verwijdert draait de ma-
chine niet meer. En door de steeds sterkere verbondenheid van systemen is steeds meer
aandacht voor ketenmanagement vereist. Dat maakt IT service management tot de
sterkste groeiemarkt in IT, zie de Fenit rapporten die daarover jaarlijks verschijnen.



Voor de toetredende IT'er lijkt het dus wijs zich te verdiepen in het vakgebied van IT-beheer, omdat voor het grootste deel van de IT'ers een toekomst als beheerder zal zijn weggelegd: niet omdat daarvoor wordt gekozen, maar domweg omdat in de IT-branche nou eenmaal het grootste deel van het werk uit IT-beheer bestaat.

Voor wie zich op het vakgebied wil oriënteren: kijk eens op www.itsmf.nl voor informatie over de branche-vereniging **ITSMF**, kijk eens op <http://www.itbeheerplein.nl>, de web-portal over IT-beheer voor informatie over nieuws, discussies, methoden, leveranciers, literatuur en thema's, en lees eens iets in het **IT Beheer Jaarboek** of de **World Class IT Service Management Guide**.