

De gebruikers grijpen de macht

donderdag 9 november 2006, Den Haag Door: Jelle Wijkstra Verschenen in
Automatisering Gids nr. 45, 2006

Stop met vechten tegen de bierkaai: het wordt onmogelijk om gebruikers voor te schrijven met welke technologie ze moeten werken, waarschuwt Gartner dit jaar de bezoekers van zijn ITxpo in Cannes. Maar wat veel IT-afdelingen als een probleem zullen zien, ziet Gartner juist als een kans.

Wat hebben de pc, grafische gebruikersinterfaces, internet en mobiele telefoons met elkaar gemeen?

Het zijn alle vier voorbeelden van technologie die er in eerste instantie bij het doorsneebedrijf niet inkwam. Niet geschikt voor bedrijfsmatige toepassing, onnut, te veel complicaties bij het inpassen in de bestaande infrastructuur; behoorden tot het standaardpalet van bezwaren die de IT-afdeling in stelling bracht tegen de adoptie van deze technieken.

Dat ze inmiddels algemeen in gebruik zijn is eerder te danken aan het feit dat de IT-afdeling uiteindelijk voor aanschaf ervan gezwicht is dan aan een enthousiast omarmen van de nieuwe technieken, constateert Diane Morello droog.

IT-afdelingen hebben altijd goede redenen gehad om behoudend te zijn. De beste manier om de kosten van IT-gebruik zo laag mogelijk te houden is toepassing van gestandaardiseerde componenten zonder fratsen die zich in de praktijk bewezen hebben. En kosten laag houden, dat is sinds jaar en dag de heilige plicht die IT-afdelingen is opgelegd. Maar in het vervullen van die plicht zijn IT-afdelingen doorgeschoten, meent Morello's collega Brian Gammage. Bedrijven worden door hun IT-afdelingen onderworpen aan een overdaad van controlemaatregelen zoals onwrikbare standaarden, niet onderhandelbare beperkingen aan het gebruik van de pc en een rigide projectaanpak bij softwareontwikkeling waar de gebruikersgemeenschap maar moeilijk mee kan leven. Dat beleid, dat met de beste bedoelingen is geformuleerd, werkt zo langzamerhand contraproductief: de middelen zijn het doel geworden, en in een groeiend aantal bedrijven wordt de IT-afdeling daardoor inmiddels als een hinderpaal voor verandering beschouwd. Overigens laten steeds minder gebruikers zich door de IT-afdeling de wet voorschrijven. Bij een onderzoek van Gartner in 2005 kwamen de ondervraagde 404 IT-managers tot de inschatting dat gemiddeld 29 procent van hun gebruikers wel eens eigen hardware op het bedrijfsnetwerk aansloot; de helft van hun 'interne klanten' zou software gebruiken die niet door de IT-afdeling gecanoniseerd was. Kennelijk zijn veel IT-afdelingen al tot de slotsom gekomen dat het geen zin heeft de naleving af te dwingen van regels die toch niet door de gebruikers geaccepteerd worden. Maar dat is een riskante houding. Als de IT-afdeling niet snel een nieuwe aanpak ontwikkelt, dreigt een chaos te ontstaan. De kijk van de gebruikers op IT verandert namelijk onder invloed van een onomkeerbare ontwikkeling: het oprukken van consumenten-IT. Een pc is niets bijzonders meer. De tijden dat werknemers in de rij stonden om de afgedankte bedrijfs-pc's te mogen kopen, zijn allang voorbij. "De IT-infrastructuur die mensen thuis hebben staan is vaak al vergelijkbaar met, of zelfs beter dan het platform waarop ze tijdens kantooruren hun werk moeten doen", zegt Peter Sondergaard. "En hoe meer mensen gewend zijn thuis met een geavanceerde IT-infrastructuur te werken, hoe meer eisen ze gaan stellen aan de spullen die ze van hun werk ter beschikking krijgen." "Wie thuis met Gmail werkt, accepteert niet dat hij bijvoorbeeld een Powerpoint-presentatie niet kan ontvangen omdat de IT-afdeling een

limiet van 100 megabyte stelt aan de omvang van zijn mailbox”, voegt collega Steve Prentice toe.

De uitdaging richting IT-afdeling die van deze veranderende kijk uitgaat wordt nu nog enigszins gemaskeerd door een simpel demografisch feit: de generaties die nooit anders dan in de digitale wereld hebben geleefd, melden zich nu pas op de arbeidsmarkt. De huidige werknemers, door Gartner aangeduid als de ‘digitale immigranten’, hebben de nieuwe mogelijkheden zien ontstaan en hebben nog moeten wennen aan het gebruik ervan. Jonge mensen, de ‘digitale inboorlingen’ weten echter niet beter dan dat je mobiel kunt bellen, sms’en, e-mailen, internetten en – al of niet tegen jou verder volstrekt onbekende medespelers – uiterst realistische spelletjes kunt doen op je spelcomputer, die overigens over een verwerkingscapaciteit beschikt waar een supercomputer zich niet voor zou hoeven schamen.

Anderzijds zijn deze jongeren ook volstrekt gewend aan het online afhandelen van bijvoorbeeld hun bankzaken, terwijl ook het online kopen van goederen en diensten hen niet vreemd is. Een generatie die zo gewend is aan IT en alle mogelijkheden daarvan laat zich niet ‘babysitten’ en accepteert het absoluut niet als haar van bedrijfswege beperkingen worden gesteld aan het gebruik van IT, de omvang van hun mailbox, de mailcontacten die ze onderhouden en hun surfgedrag. Veel digitale inboorlingen zullen zelfs liever met hun eigen spullen willen werken dan met de minder geavanceerde die hen van bedrijfswege worden verstrekt.

Juist daarin ligt een belangrijke kans. De IT-afdeling heeft er namelijk zelf ook belang bij om zijn dienstenniveau voor de gebruikersorganisatie terug te schroeven, constateerde Steve Prentice. Veel geld dat door de IT-afdeling wordt besteed is – in zijn woorden – dood geld. Nadat de kosten voor het draaiende houden van de computers, applicatieonderhoud en upgrades zijn afgetrokken resteren er hooguit enkele procenten, tot in het beste geval 20 procent, voor het ontwikkelen van nieuwe strategische toepassingen. Terwijl IT-afdelingen momenteel onder druk staan om juist op dat punt te scoren.

Het zou naïef zijn te verwachten dat bedrijven extra geld zullen uittrekken voor hun IT, stelt Prentice. De logische conclusie is dan dat je door besparingen budget vrij moet maken voor nieuw beleid. Een van de mogelijkheden daartoe ligt in het opnieuw trekken van de scheidslijnen tussen IT en gebruikers. “IT-afdelingen moeten onder ogen zien dat ‘centrale IT’ een ouderwets concept is. IT zal de controle die ze decennia lang over de eindgebruikers heeft uitgeoefend, moeten versoepelen. Op die manier kan ze ook een deel van de kosten die ze nu maakt voor apparatuur, software en het onderhoud ervan afwentelen op de gebruikers. De ruimte die dat creëert, kun je gebruiken voor projecten die echt waarde hebben voor je bedrijf.” Het zou niet de eerste keer zijn dat zoiets binnen bedrijfsverband gebeurt. Analist Tom Austin maakt de vergelijking met de manier waarop bedrijven hun personeel van een wagenpark voorzien. De last van investeringen en onderhoud is sinds de jaren 70 – mede door belastingmaatregelen – langzaam verschoven naar de eindgebruiker. In de huidige lease-modellen kiezen velen er gewoon voor hun eigen auto aan te schaffen.

Prentice bepleit niet het geheel opengooien van de bedrijfsinfrastructuur. IT-afdelingen zullen wel degelijk grenzen moeten blijven stellen waar het gaat om bedrijfsapplicaties. Maar dat dat op een veel flexibeler manier kan dan nu in de praktijk wordt gebracht, lijdt voor hem geen twijfel. “Bedrijven zouden eens kunnen kijken hoe universiteiten dat aanpakken. Daar is het heel gebruikelijk dat iedereen met zijn eigen apparatuur op het netwerk kan aansluiten. Zolang dat maar gebeurt met een pc waarop de gratis verschaftte firewall en antivirussoftware geïnstalleerd en ingeschakeld is, wordt de netwerker geen strobreed in de weg gelegd. En geen van de studenten en docenten ervaart het als een inperking van zijn vrijheden dat hij een firewall en antivirussoftware moet installeren.” In omgevingen waaraan meer eisen worden gesteld, zoals bij het draaien van

bedrijfsapplicaties op de eigen pc, en zeker wanneer sprake is van toezicht van overheid of financiële instellingen, zal men verdergaande maatregelen moeten nemen. Dat is met virtualisatietechnieken echter heel goed te doen, meent Prentice. Op die manier kan men een hoekje in de pc afscheiden dat onbereikbaar blijft voor eventuele problemen die een gebruiker zich tijdens mailen of internetavonturen op de hals haalt. “Het is niet iets dat je zomaar uit kunt rollen. Het vraagt om nieuwe beleid en nieuwe risicoafwegingen. Maar ik ben ervan overtuigd dat de voordelen van het verschuiven van de verantwoordelijkheid voor persoonlijke IT-instrumenten naar de gebruiker de nadelen daarvan in belangrijke mate zullen overtreffen”, meent Prentice.