

De PDA en de RUGplanner

Redactie Pictogram pictogram@rc.rug.nl

Naar aanleiding van het artikel in het vorige nummer van Pictogram over het ontbreken van PDA's (Personal Digital Assistant) bij de RUG, ontving de redactie een brief van Kurt Lust van de afdeling Technische Mechanica en Numerieke Wiskunde.

Ook hij beklagt zich over het feit dat de elektronische agenda (RUGplanner) niet compatibel is met een Personal Digital Assistant (PDA).

In het vraaggesprek met de scheidende RC-directeur Koos Duppen en zijn opvolger Cees Sterks (pagina 3 e.v.) heeft Pictogram deze kwestie op tafel gelegd. Na de brief van de heer Lust leest u het betreffende interviewfragment.

Kurt Lust aan de redactie van Pictogram:

Het gebrek aan ondersteuning van PDA's stoort mij ook, ook al heb ik er nog geen, maar dat is precies omdat ik hem hier toch

niet kan gebruiken. Voor velen is het belangrijk om een agenda op zak te hebben, wat nu onmogelijk is met de RUGplanner. Gevolg: op ons departement wordt de RUGplanner nauwelijks gebruikt. Soms duurt het daardoor drie of vier weken om een afspraak gepland te krijgen, en uren werk door het secretariaat, of - erger want duurder - een betrokken docent. Ik vermoed dat op vele afdelingen binnen de RUG dergelijk verborgen tijdsverlies bestaat. Reden

>



genoeg dus om zich af te vragen waarom de agenda niet beter gebruikt wordt.

Ik heb op een stafvergadering van het IWI dit punt eens op tafel gelegd. Bij een aantal mensen was het gewoon onwil. Maar voor sommigen was het een probleem dat je een dergelijke agenda niet op zak kan hebben. En nog iemand gebruikte de agenda vroeger wel, maar is gestopt nadat bij de transitie naar de centrale server het systeem enkele dagen onbruikbaar was, waarvan hij geen duplicaat had.

Door de strot

Op mijn vorige werkplek, in België, heeft men op het departement computerwetenschappen reeds 8 jaar geleden een elektronische agenda ingevoerd. Daarbij stond synchronisatie met een Palm direct in het eisenboek, net als client-ondersteuning voor Windows, Mac en Linux. Er werd toen meteen voor elke docent en Palm aangekocht. Resultaat: na enkele maanden inloopproblemen waren zowat alle docenten dolenthousiast over het systeem. Zij hadden hun agenda nog steeds op zak, terwijl het secretariaat vlot afspraken kon maken en op ieder moment kon natrekken wanneer iemand bereikbaar zou zijn (bijvoorbeeld wanneer iemand de docent telefonisch probeert te bereiken, of een student op zoek

is naar de docent). De dienstverlening was er dus behoorlijk op vooruitgegaan. Maar zonder die Palm zou het systeem nooit aanvaard zijn, want het zou enkel extra werk betekend hebben voor al zwaar belaste docenten.

Het RC zou zich hier beter nederig opstellen en er lessen uit trekken. Informaticadiensten leg je niet op aan de gebruikers, maar moeten aangeboden worden als dienstverlening. Hierbij staat de actuele gebruiker centraal, en niet de systeembeheerder of een beslissingnemer op hoger niveau. Een eerste belangrijke stap hiervoor is dat men zicht krijgt op wat de actuele gebruikers verlangen van een systeem, en niet enkel een of andere bureaucraat op een bestuursfunctie. Dit is een houding die ik helemaal niet merk aan deze universiteit. Integendeel, communicatie is typisch eenwegcommunicatie waarbij we maar moeten slikken wat ons van bovenaf door de strot geduwd wordt. Het is ook belangrijk te beseffen dat een dienst meteen goed moet zijn, of anders negatieve gevoelens opwekt die lang blijven doorspelen. Systemen moeten ook ingepast kunnen worden in de huidige manier van werken. Wanneer je die teveel moet wijzigen, loopt het ook fout (ook daarvan heb ik bij mijn vorige werkgever voorbeelden gezien).

Koos Duppen en Cees Sterks over deze kwestie:

Sterks: Ik zie een groot belang voor medewerkers in de ontwikkeling van de PDA. Ik heb er twee, een voor de agenda en een voor de e-mail. Dat agendabeheer kostte mij eerst ontzettend veel tijd, en nu klik ik gewoon dat ding aan... Een van de eerste dingen die ik heb gedaan toen ik op het RC kwam, is iemand vinden die dat voor mij kon synchroniseren met de RUGplanner.

Ik vind dat zo efficiënt, volgens mij moeten alle medewerkers een PDA hebben en dat synchroniseren! En dit hier is de Blackberry, die heeft Balkenende ook in zijn zak zitten. Bij De Nederlandsche Bank heeft iedereen zo'n apparaat. Het gaat wat ver om alle RUG-medewerkers er ook eentje gratis te geven, maar ik zweer hierbij, het is een superapparaat.

Duppen: Ik heb een hoop klachtenmails gehad toen de RUGplanner werd ingevoerd, over dat synchroniseren met een PDA. Een hoogleraar die zei, hoe kan je dat nou doen? Er zijn heel veel formats om dat te doen, en het RC heeft gezegd, wij ondersteunen het niet.

Sterks: We moeten naar standaarden toe. Het RC heeft een paar PDA's aangeschaft om mee te oefenen en om te kijken of we niet tot een standaardisatie kunnen komen. Mijn gevoel zegt me dat Blackberry een krachtig systeem is. Dan zeggen we, dat merk is dan de standaard.

Achterstand

Bij mij heeft de ronduit gebrekkige kwaliteit van een aantal centraal aangeboden informaticadiensten bij de RUG in ieder geval al tot veel ergernis en verloren tijd geleid. En bovendien kan ik alleen maar constateren dat de RUG dan nog jaren achterloopt op een aantal buitenlandse 'concurrenten'. Nu beseff ik wel dat ik met deze mail veeleer op de boodschapper schiet, maar ik hoop dat de boodschap uiteindelijk toch bij de juiste persoon terecht komt.

Met vriendelijke groet,
Kurt Lust

