

ITSMF NEDERLAND EN OPLEIDINGSINSTITUTEN OP ZOEK NAAR ELKAAR

Leden van ITSMF hebben meer vragen dan de ResearchBoard van ITSMF kan beantwoorden. Daarom legt Aad Brinkman, een van de vier leden van de ResearchBoard, verbindingen met hogescholen en universiteiten om onderzoekers van deze onderwijsinstellingen te interesseren onderzoek uit te voeren naar actuele vraagstukken binnen het vakgebied servicemanagement. Wat is, het zou een onderzoeksvraag kunnen zijn, het nut van zoveel frameworks? Kunnen er niet een paar in de vuilnisbak? Of: wat is de toegevoegde waarde van itil v3 nu precies? Een gesprek met Aad Brinkman in het nieuwe gebouw van ROC Aventus in Apeldoorn.

door: Ed Lute

Aad Brinkman, een van de vier leden van de ITSMF ResearchBoard

Wat doe je hier bij ROC Aventus?

‘Ik heb als adviseur van Apreton de beheerprocessen rondom ict-infrastructuur voor het ROC mede helpen inrichten. Grote klus. Het is een geweldig groot gebouw met veel medewerkers, veel studenten en heel veel functies.’

Dus je zit hier niet om vanuit hier contacten te leggen met de onderwijswereld. Waarom zijn die contacten eigenlijk voor ITSMF Nederland zo hard nodig?

‘Nee, dat ik hier zit, heeft niet zo veel te maken met de ideeën en wensen van de ResearchBoard. Laat ik even bij het begin beginnen. De ResearchBoard is enige tijd geleden opgezet met als doel onderzoek uit te voeren om op deze wijze kennis te vergaren ten behoeve van de achterban van ITSMF Nederland. Het generen van kennis en deze door te geven aan zijn leden, is een van de hoofdfuncties van ITSMF Nederland. De praktijk van de afgelopen jaren heeft evenwel laten zien dat ondanks een sterke bezetting van de ResearchBoard met Steven van der Linden, Bart den Dulk, Hans Vriends en mijn persoon, er meer nodig is om alles te doen wat we zouden willen.’

Het lag inderdaad een beetje stil. Ik weet dat je in de afgelopen periode het nodige hebt gedaan om de uitvoering van onderzoeken weer vlot te trekken. Je hebt zelf recent een studie afgerond over het onderwerp ‘Awareness bij mensen werkzaam in servicemanagement’, dus je weet waar je het over hebt. Waarom zat er geen vaart in de onderzoeken?

‘Het antwoord is simpel: door gebrek aan onderzoekers. De ResearchBoard heeft voldoende kwaliteiten en competenties aan boord om onderzoekers te begeleiden, om onderzoek te evalueren en te beoordelen, maar heeft met vier leden natuurlijk niet voldoende menskracht om onderzoek zelf uit te voeren.’

De oplossing voor dit probleem lijkt me net zo makkelijk als het antwoord dat je net gaf op het probleem: trek meer onderzoekers aan....

‘Dat is precies wat ik ga doen. Ik ga vanaf nu een dag per week wijden aan het leggen van contacten met universiteiten en hogescholen om zo een pool van onderzoekers te krijgen die onderzoek kunnen doen naar zaken waar leden van ITSMF Nederland baat bij hebben. Ik ga de onderwijswereld duidelijk maken dat ITSMF Nederland en opleidend Nederland een sterke combinatie kunnen vormen waar iedereen van kan profiteren. In mijn optiek is in de toekomst niet alleen de ict-afdeling van een opleidingsinstituut lid van ITSMF, maar ook onderwijsafdelingen.’

Hoe ziet dat profiteren er uit?

‘De onderzoekers en de opleidingsinstellingen profiteren doordat hun studenten onder-

zoek kunnen doen binnen een vakgebied dat nog steeds belangrijker wordt. Immers, niet de ict-apparatuur is belangrijk, maar de mensen die ermee moeten werken. Er is een groeiende behoefte bij gebruikers aan goede service, behoefte aan goed werkende helpdesk-omgevingen. Het hebben gedaan van kwalitatief goed onderzoek in een maatschappelijk relevant werkgebied zal goed staan op het cv van een onderzoeker en zal een positieve uitwerking hebben op het imago van de onderwijsinstelling. O ja, nog even dit: het is niet de bedoeling van de ResearchBoard om additionele geldstromen voor onderwijsinstellingen op gang te gaan brengen. ITSMF Nederland gaat geen onderzoekers betalen en gaat geen instellingen geld geven voor het doen van onderzoek. Onderzoekers uit de onderwijswereld krijgen wel toegang tot de kennis aanwezig in de achterban van ITSMF Nederland. Onderzoekers krijgen wel een werkplek op het kantoor van ITSMF in Lunteren, terwijl de ResearchBoard de onderzoekers ondersteuning geeft of specialisten kan vragen deze ondersteuning te geven. ITSMF Nederland profiteert natuurlijk, omdat er uit onderzoeken unieke kennis kan voortvloeien.’

Kan de ResearchBoard alleen onderzoekers van opleidingsinstellingen inzetten of moet ik dat ruimer zien?

‘Het laatste. Onderzoek kan ook worden uitgevoerd door bijvoorbeeld studenten die een kopstudie volgen aan de NOVI of die werkzaam zijn bij bedrijven. Let wel, bedrijven kunnen bij ITSMF Nederland zeker een onderzoeksvraag neerleggen, maar de uitkomsten van het onderzoek moeten van belang zijn voor een grotere groep mensen binnen de achterban dan het bedrijf zelf. Het kan niet zo zijn dat ITSMF Nederland uiteindelijk alleen de adressen van bedrijven of organisaties ter beschikking stelt. Het gaat om het genereren en verspreiden van kennis van algemeen belang.’

Duidelijk. Hoe wordt overigens de kennis opgedaan in een onderzoek verspreid?

‘Op vele manieren. Aan het einde van elk onderzoek is er een onderzoeksrapport. Dit kan in boekvorm worden uitgebracht, er zijn artikelen over de resultaten van het onderzoek te schrijven en te publiceren in bijvoorbeeld Best Practice Magazine, de onderzoeker kan spreken op een congres...’

Je hebt inmiddels gesproken met Theo Thiadens van Fontys Hogescholen. Stel dat dit uiteindelijk als resultaat heeft dat onderzoekers met een onderzoeksvraag vanuit ITSMF Nederland aan de slag kunnen. Stel dat ze vandaag moeten beginnen. Wat zouden ze kunnen onderzoeken? En vanuit welk perspectief?

‘Om met dit laatste te beginnen, we stellen

ons zo voor dat onderzoekers een opleiding Bedrijfskunde volgen of hebben gevolgd of Bedrijfsinformatica. Dat zijn de invalshoeken. En als ze vandaag zouden moeten beginnen, dan kan er onderzoek worden gedaan naar governancevraagstukken, vragen die er leven daar waar het gaat over outsourcing. Er liggen onderzoeksvragen over itil en over het nut van het inmiddels ondoordringbare woud aan frameworks.’

Hoeveel onderzoeken wil de ResearchBoard zo jaarlijks laten uitvoeren?

‘Minimaal drie en maximaal tien.’

En wie is uiteindelijk verantwoordelijk voor dit onderzoek? De opleidingsinstituten?

‘Uiteindelijk is en blijft het bestuur van ITSMF Nederland verantwoordelijk. Vergeet verder niet dat er in elk onderzoek een kwaliteitslaag te zien is. Een onderzoek wordt terdege door ITSMF Nederland begeleid en voordat het onderzoeksverslag de wereld in wordt gestuurd, is het inhoudelijk beoordeeld door ITSMF Nederland en door NL-PESC. Dit laatste gremium beoordeelt of een publicatie het ITSMF Nederland stempel kan en mag dragen. Er is dus een intensieve begeleiding. Daardoor zal het in de praktijk niet kunnen voorkomen dat er aan het einde van het onderzoek kennis is gegenereerd die van onvoldoende kwaliteit is.’

Veel succes met dit project.

‘Dank je. Als je naar beneden gaat, moet je even goed om je heen kijken in dit ROC-gebouw. Je ziet heel mooi wat dit ROC wil zijn: een opleidingsplek voor mensen die weten wat ze willen. Als je later een camping wil beginnen in Spanje, dan kun je hier in de toekomst zelf een opleidingstraject uitstippelen en volgen waardoor je uiteindelijk zo’n camping goed kunt runnen. Dat is natuurlijk ook weer direct het probleem van zo’n opzet: hoeveel kinderen weten als vijftien, zestien jaar zijn nu precies wat ze later willen worden. Ik wist dat niet....’