

Universiteit Utrecht

Maak van je IT-medewerker je ambassadeur



Het hoger onderwijs doet een steeds groter beroep op IT. De rol van IT verschuift van faciliterend naar het meer vormgeven van onderwijs en onderzoek. Daarom heeft de Universiteit Utrecht (UU) de afgelopen jaren haar IT-infrastructuur geïnnoveerd, onder meer om snel te kunnen opschalen in opslag- en rekenkracht en de eigen infrastructuurdienstverlening op te tuigen als private cloud IaaS.

“Het is een intensieve periode geweest, vertelt Henk Verkolf, hoofd infrastructuur a.i., “met een ingrijpende culturomslag, van aanbod- naar vraaggestuurd werken, maar het proces werpt zijn vruchten af. Recent benchmarkonderzoek van Gartner (2019) wijst uit dat de UU een infrastructurele dienstverlening biedt die kostenefficiënter is dan de benchmark. En daar zijn we trots op.”

“In een experimentele beginfase hebben we service delivery management ingericht om zo de transitie van aanbod- naar vraaggestuurd werken in te zetten. In de veilige omgeving die we hebben weten te creëren, gingen klanten participeren.”

Voor de IT-medewerkers was de culturomslag zwaar,



Foto: Steven Smeep

aldus Verkolf. “Daarom hebben we de afgelopen jaren sterk geïnvesteerd in onze multidisciplinaire teams. We hebben onze mensen opgeleid voor en begeleid in de nieuwe vraaggestuurde werkwijze.

“We zoeken mensen die zich continu willen opleiden en ontwikkelen, die innovatief zijn, ownership tonen in hun team en die het als een uitdaging zien om over de eigen grenzen en die van de technische omgeving of het product heen te kijken. Mensen die niet bang zijn om fouten te maken, toe te geven en samen op te lossen. Door mensen op te leiden, creëren we ambassadeurs die weer nieuwe medewerkers naar onze afdeling trekken.”

> www.uu.nl/it