

De kijk van Van Eijk: De bende van Gideon



Door Peter van Eijk

Veel it-organisaties presteren nog niet zo best. De dienstverlening schiet tekort, is traag, en loopt achter bij wat de afnemers willen. Vaak probeert men dit te verbeteren door meer regels en procedures in te voeren. Als dat niet werkt gaat men deze regels bovendien steeds strakker handhaven. De bureaucratie neemt toe! Helpt dat? Helaas niet vaak genoeg. Hoe moet het dan wel? Een alternatief hiervoor is Gideon's bende.

Een alternatief voor de bureaucratie binnen een it-organisatie is wat ik de Gideon's bende noem. Dat is een kleine groep van hoog gemotiveerde en gekwalificeerde mensen die aan een half woord genoeg hebben. Mensen die van de hoed en de rand weten, en respect verdienen door hun kennis van zaken.

Zo'n groep wordt ook wel eens aangeduid als het 'dream team', en dat is precies wat het is, een droom. Tuurlijk, ze bestaan, ik heb ze in werking gezien. Ik heb beheerclubs gezien die met een handjevol mensen infrastructures in stand hielden waar andere organisaties een veelvoud aan mensen voor nodig hadden.

Er is maar één nadeel. Het schaal niet op. Als de te beheren omgeving verder en verder doorgroeit, komt op een dag het moment dat men het niet meer trekt. Dan moeten er mensen bij, en die mensen zijn niet altijd uit hetzelfde hout gesneden. De groep wordt te groot voor de manier van communiceren die men gewend was.

De nieuwe mensen hebben nog niet geleerd hoe het werkt, de oude hap herkent zich er niet meer in en gaat weg. De hele manier van werken van zo'n groep kan dan spectaculair snel in elkaar donderen. Dan zijn de rapen gaar, en blijkt de aanwezigheid van veel goede wil niet meer genoeg te zijn voor succes.

Ook de bende van Gideon is dus niet het zalig makende antwoord op slecht presterende it-organisaties. Wat we er wel van kunnen leren is het belang van kennis van zaken. Als een bureaucratie niet werkt is dat vaak omdat men er taken van verwacht die men onvoldoende begrijpt. In zo'n geval is de bureaucratie vooral effectief in het frustreren van resultaat.