

De kijk van Van Eijk: Ontwikkelaars komen van Mars



Door Peter van Eijk

Een van de belangrijkste inzichten die ik in het managen van ict-projecten heb opgedaan, is dat er twee fundamenteel verschillende normen-en-waardenpatronen bij ict'ers zijn. Aan de ene kant heb je de beheerders. Aan de andere kant de ontwikkelaars. Beide zijn nodig, maar begrip voor elkaars normen en waarden is van groot belang voor een succesvolle verandering. Is dit begrip er niet, dan is een vernieuwing gedoemd te mislukken.

De twee bloedgroepen verschillen fundamenteel van elkaar. Ontwikkelaars maken software en nieuwe systemen. Ze kicken op elke nieuwe feature die werkt. Beheerders zorgen voor de instandhouding. Zij maken zich vooral druk over alles wat níet meer werkt.

Voor een ontwikkelaar is al het bestaande ballast. Het past eenvoudig niet in het wereldbeeld van de ontwikkelaar om bijvoorbeeld de huidige infrastructuur als situationeel gegeven te beschouwen. Veel fijner zou het voor de ontwikkelaar zijn als ook die opnieuw bedacht, of in ieder geval verbeterd mag worden.

Een beheerder houdt alles liever hetzelfde. Elke wijziging is voor hem een verstoring. Voor een beheerder is het accepteren van het eindproduct van een ontwikkelaar een hoogst riskante actie. Immers, de beheerder heeft nog geen idee wat dat product op zijn domein gaat betekenen.

Menig project heb ik daarom zien vastlopen, vooral in de overdracht van ontwikkeling naar beheer. Soms komt een applicatie niet eens in productie, omdat de beheerorganisatie de applicatie letterlijk niet accepteert. Andere keren heeft de ontwikkelorganisatie de middelen om zelf een tijdelijke beheerorganisatie op te tuigen, die dan vervolgens érg lang actief blijft.

Ontwikkelaars en beheerders hebben elkaar nodig. Wat dat betreft is een goede ict-organisatie net een goed huwelijk tussen man en vrouw. Als ieder zijn eigen rol speelt en begrip heeft voor de ander, pas dan ontstaat er een vruchtbare samenwerking. Mijn eigen ervaring is, dat het goed werkt om de partijen op tijd een karikatuur van elkaar voor te houden, bijvoorbeeld met de beelden die ik hierboven schets.