

VELDWIJK

Judgment Day

De ICT-wereld kent naast tijdelijke hypes enkele permanente clichés. Een zo'n cliché is dat technische ICT'ers – *nerds* – falen in de communicatie en dat dit leidt tot kosten en mislukkingen. Anders dan hypes zijn clichés overwegend waar. De echte nerd is een wrokkelig type waar manager of eindgebruiker nooit mee zullen communiceren. Als nerds niet zo bekwaam waren zouden ze worden vervangen door communicatieve mensen. En wat geldt voor het individu, geldt ook voor nerds als collectief. Er is een complete bedrijfstak bezig met het overhalen van bedrijven om hun ICT uit te besteden. Banken, verzekeraars, olieboeren – toko's die geen dag zouden blijven bestaan zonder hun *tailor-made* systemen en geen jaar zonder hun nerds – vinden ICT opeens bijzaak en *outsourcen* de hele nerdsfarm, liefst meteen naar India. Kortom, nerds zijn een diersoort die sterk wordt bedreigd door klimaatsverandering. Nogmaals, ik zal het cliché niet tegenspreken, al is de werkelijkheid soms minder zwart dan hierboven geschetst. Wat echter blijft is dat een nerd iemand is die iets kan dat anderen niet kunnen. Wie kijkt met nerd-ogen ziet dat nerds worden omringd door mensen die goed kunnen communiceren maar zelf niet veel klaarspelen. Zo behouden nerds hun positie in een zee van *Cup-a-Soup managers*, communicatieve (maar technisch incompetent) ICT'ers en gebruikers die niet snappen waar het om gaat.

Uit het voorgaande volgt dat het grootste probleem met het benutten van de productiefactor *nerd*-arbeid communicatie is – en daarmee zijn we weer terug in de cliché *mainstream*. Buiten India is dit al duizenden keren beweerd, dus wat is er nieuw? Welnu, na jarenlange observatie en twee uur introspectie is mijn stelling dat nerds totaal niet worden begrepen – niet als individu en niet als groep. En de denkfout die aan het onbegrip ten grondslag ligt is een ander cliché: de gedachte dat mensen hun werk beter doen wanneer ze een band hebben met het eindproduct. Overal in de management-literatuur lezen we dat mensen gedesoriënteerd en gedemotiveerd raken wanneer ze niets meer zijn dan een schakeltje in een productieketen – een robot aan een lopende band. Managers met-MBA zijn van dit paradigma doordrenkt. Mijn stelling is dat het eindproduct-cliché misschien waar is voor de doorsnee mens maar beslist niet voor de nerd. Hij – héél soms zij – wil juist werken aan een klein stukje techniek. Het geheel kan hem worden gestolen. Voor de nerd geen helikopter-view. Hij is een introverte *android* die geluk ontleent aan het maken van zijn kleine stukje software. Zijn walhalla is het maken van generieke componenten (geen eindgebruiker) en zijn evangelie is objectgeoriënteerd werken (minimale interactie met andere brokjes techniek).

Tot zover wat ik weet, maar dat is niet genoeg. Wat ontbreekt, is een verklaring waarom nerds anders zijn, maar hier past bescheidenheid. Ik ben geen psycholoog en zelf iets te weinig nerd om het antwoord door introspectie vinden. Wat ik wel kan is zoeken naar een constante in het karakter van de honderden nerds die ik ken en wellicht heb ik die constante gevonden. Ik deel haar hier met u – héél voorzichtig. Veel nerds die ik ken zijn niet alleen competente, oncommunicatieve, licht autistische mannen. Wat ik opvallend vaak zie is een verregaand gebrek aan het vermogen om tot oordelen te komen; niet alleen in intermenselijke verhoudingen maar op vrijwel ieder gebied. Wat de nerd mist is te vervatten in één pakkend woord: *Judgment*. Die ontbrekende eigenschap verklaart waarom nerds niet goed communiceren, maar ook waarom ze zich liever bezighouden met stukjes techniek dan met de doelen waarvoor die techniek wordt ingezet. En omgekeerd is het ontbreken van belangstelling voor alles buiten het eigen wereldje zelf het summum van ontbrekend *judgment*. Geen waardering, geen carrière en uiteindelijk worden *ge-outsourced* naar EDS of India – dat is het perspectief van technische ICT'ers.

Als dit idee klopt, kunnen we daar dan iets mee? Jazeker! Nerds trainen in sociale vaardigheden heeft weinig zin. Outsourcen als extreme vorm van buffering lost als zodanig niets op – communiceren met Indiërs is nog veel moeilijker. Wat wel perspectief biedt is het vinden of trainen van communicatieve mensen die technisch competent zijn en die bij nerds respect afdwingen. Die mensen moet ook een carrièreperspectief als techneut worden geboden. Maak ze manager en binnen een paar jaar zijn ze nutteloos. Ik heb geen goede benaming voor dit soort mensen. Het zijn geen managers, geen consultants en zeker geen architecten. Het zijn technisch bekwaame ICT'ers die een paar jaar goud waard zijn op de werkvloer en dan verdwijnen omdat ze over voldoende *judgment* beschikken om te snappen dat ze tijdig moeten verkassen om verder te komen. Vind die enkeling als manager, koester ze als nerd en *Outsource* de architecten, de stafmedewerkers en andere vage ICT'ers. Het alternatief is uitzichtloosheid en amputatie van echte kennis. Uiteindelijk zal blijken dat technische kennis in eigen huis voor bedrijven onmisbaar is. Op *Judgment Day* nemen wij nerds dan wraak op de managers die het ook aan *judgment* ontbreekt.

René Veldwijk

Dr. R.J. Veldwijk (rene.veldwijk@faapartners.com) is partner bij FAA Partners.