

# Het hoofd van mijn vrouw

Mijn vrouw is bij haar werkgever bij een ontwikkeltraject betrokken. Ze is zelf geen ontwikkelaar maar begeleidt als domeindeskundige een aantal ontwikkelaars. Het systeem dat gebouwd moet worden, is niet al te groot maar van essentieel belang voor het bedrijf. Met het systeem moet de informatie van alle klanten ingevoerd, verwerkt en geanalyseerd worden. Die klanten, dat zijn er maar 750. Weinig klanten, maar het zijn wel erg lastige klanten, waar bijzonder veel over vastgelegd moet kunnen worden.

De bouw wordt uitbesteed aan een van onze grote softwarehuizen in Nederland. Dat softwarehuis levert een paar informatie-analisten, ontwerpers en bouwers. Mijn vrouw helpt bij het maken van het ontwerp. Tegen het eind van het traject -het begint al uit te lopen- worden de rapportages in elkaar gezet en bij wijze van test aan mijn vrouw gepresenteerd. Mijn vrouw ontdekt een flink aantal opvallende fouten en de ontwikkelaars gaan weer aan de slag. Dit herhaalt zich een paar keer in de daaropvolgende weken. De rapporten gaan steeds minder stomme fouten bevatten en beginnen te lijken op het gewenste eindresultaat. Toch gaat het nog niet helemaal goed.

Mijn vrouw krijgt in de loop van de tijd zo veel rapporten voorgeschiedeld en moet zo vaak alle klant-

gegevens vergelijken, dat zijn uiteindelijk alle gegevens van alle klanten uit haar hoofd kent. Bij elk rapport dat ze te zien krijgt, spit ze in haar hoofd alle klanten door, en concludeert dan dat er één mist, twee teveel zijn of dat er verkeerd gegroepeerd is. Vrijwel altijd blijkt zij gelijk te hebben (dat heeft mijn vrouw altijd, maar dat wisten zij niet). Het bouwtraject gaat steeds meer lijken op het, niet al te succesvol, nabouwen van het hoofd van mijn vrouw. Aan de andere kant zou je het bouwtraject kunnen zien als een merkwaardige manier om, met een heel team aan mensen, langzaam maar zeker het hoofd van mijn vrouw om te bouwen tot het ideale klant-informatiesysteem.

Dit alles heeft mij erg verbaasd. Blijkbaar is het niet mogelijk om een systeem te bouwen dat groter of complexer is dan het hoofd van mijn vrouw. Dat is natuurlijk een treurige conclusie. Hoeveel bewondering ik ook heb voor alles wat er in het brein van mijn vrouw gebeurt, er moeten in de wereld nog een heleboel gruwelijk complexe systemen gemaakt worden. Systemen die zo complex zijn dat ze van z'n leven niet in het hoofd van één persoon passen, hoe slim dat hoofd ook is. Kunnen wij dat soort systemen wel bouwen? Als je dat soort systemen kunt bouwen, kun je ze wel testen? Hoe doe je een acceptatietest van een systeem dat niet te overzien is?

Als je weet dat je te dom bent om een systeem te snappen, wie bij jij dan om een systeem af te wijzen?

Ik denk dat we maar eens moeten beginnen met accepteren dat wij al lang systemen maken die zo complex zijn dat we ze niet meer kunnen bevatten. Nadat wij dat geaccepteerd hebben, moeten we maar eens proberen te bedenken hoe je dergelijke systemen eigenlijk zou moeten maken. Voor mij betekent het dat we op zoek moeten gaan naar een vorm waar we kleine dingen maken die we kunnen snappen en waarvan we vertrouwen dat ze in het totale systeem een positieve bijdrage leveren. Die kleine dingen moeten dan dingen zijn waar gebruikers verstand van hebben. Aan een gebruiker moet je niet vragen of de specificaties (alle 170 pagina's) goed zijn. Je moet vragen of dat ene dingetje zich gedraagt zoals het zich hoort te gedragen. Dan zien we later wel hoe het totale systeem daarmee gevormd wordt.

Ik ben in ieder geval weer eens diep onder de indruk van het hoofd van mijn vrouw.

*Daan Kalmeijer is docent consultant bij  
CIBIT adviseurs | opleiders  
(e-mail: daan@cibit.nl).*