

Steven van der Linden is programmamanager van de ITSMF Researchboard.

Volwassenheid

Het is al jarenlang een gewoonte binnen ict-organisaties te praten over de eigen volwassenheid, en nog meer over andermans volwassenheid. Zoals echte techneuten betaamt, hebben ze ervoor gezorgd dat deze volwassenheid is te meten. Er is inmiddels binnen de ict geen onderwerp meer waarop geen volwassenheidsmeting losgelaten kan worden; CMMi voor ontwikkeling, TMM voor testen, IT ServiceCMM voor beheer, et cetera. Opvallend is wel dat al deze methodieken in de basis gelijk zijn. Ze kennen allemaal zes volwassenheden, van 0 tot en met 5, ze suggereren allemaal dat de hoogste score (5) de beste is en ze worden allemaal ondersteund door een of meerdere verbeteringsmethodieken om de organisatie op te krikken.

Surprise, surprise, ondanks de beschikbaarheid van de meetinstrumenten, ondanks het vele gepraat erover, al jaren lijkt de volwassenheid van de meeste organisaties stil te staan. Zo is in de laatste twee ITSM Surveys de volwassenheid van de beheerprocessen nauwelijks veranderd. Ook andere onderzoeken, in andere deelgebieden, laten zien dat de volwassenheid binnen Nederland op de schaal van 0 tot 5 ergens onder de 3 blijft hangen.

Om dit te verklaren moeten we eerst even terug naar de bron van die schaal van 0-5. Met deze schaal is Nolan Norton een paar decennia geleden mee gekomen. Zover als ik heb kunnen nagaan, is deze gebaseerd op een model van een aantal ontwikkelingspsychologen als Freud, Piaget en Jung met betrekking tot de ontwikkeling van de mens. Deze psychologen onderkennen zes levensfasen; baby, kleuter, kind, adolescent, jong volwassene en volwassene. Fase 0: baby – geen besef, alleen primaire reacties. Fase 1: kleuter – 'ik'; de hele wereld draait om mij. Fase 2: kind – 'ik en jullie'; jullie zijn er voor mijn geluk. Fase 3: adolescent – 'ik en wij'; ik begrijp dat ik jullie nodig heb om zelf gelukkig te zijn. Fase 4: jong

volwassen – 'wij en ik'; ik begrijp dat ik een bijdrage moet leveren om samen gelukkig te zijn. Fase 5: volwassen – 'wij'; eigenbelang is ondergeschikt aan gezamenlijk belang, ik kan alleen gelukkig zijn als jullie dat ook zijn. Alle vertalingen van dit model naar mooie volwassenheidsmodellen zijn steeds weer terug te voeren op deze eenvoudige beschrijving.

Wat betekent het dat we in Nederland vlak onder drie blijven hangen? Zijn we als een kind dat maar niet de puberteit in wil, maar er wel tegenaan hikt? Steeds meer begin ik te beseffen dat er met volwassenheidsmetingen niet de volwassenheid van een organisatie of proces wordt gemeten, maar de volwassenheid van een cultuur. De Nederlandse cultuur is er een van het allemaal altijd beter weten en uiteindelijk toch voornamelijk voor het eigen hachje gaan. Dat correspondeert met de 3 uit de schaal van 5. Kijken we naar Amerikanen, die schijnen nog steeds niet te begrijpen dat er meer in de wereld is dan Amerika. Die zijn nog steeds van mening dat de manier waarop Amerika is georganiseerd de enige goede manier is. Dan is het niet verbazend dat de meeste Amerikaanse metingen onder de 2 blijven steken. Gezien de culturen in Azië zijn daar de behaalde scores van 4 en 5 weer minder verbazend.

Ik zeg hiermee niet dat het niet goed is om je bedrijf te professionaliseren of je proces te verbeteren. Wat ik wel zeg, is dat de cultuur van een land of volk waarschijnlijk een zeer grote invloed op het uiteindelijke resultaat van de volwassenheidsmeting heeft. Wanneer hiermee in verbeterprogramma's rekening wordt gehouden, dan kan dat veel teleurstellingen en zinloze key performance indicators voorkomen.