

De computercorner

Communicatie is de basis van succes
én van veel misverstanden in de ICT

Onder deze titel brengen wij in ieder nummer een artikel over automatisering. Ruud Haak, eigenaar van het bedrijf Improving-IT, met meer dan 20 jaar ervaring in ICT, communicatie en management, zorgt elke keer voor een begrijpelijk verhaal, in heldere taal geschreven en met voorbeelden uit de praktijk.

Duidelijk en helder communiceren is in het algemeen van groot belang en dus zeker bij zakelijke afspraken. En juist in het ICT-vak valt dat nog niet mee. De oorzaak is voor een deel het gebruik van vaktaal. In de wereld van de bits en bytes staat het bol van het jargon. Begrippen, vaktermen waar de gemiddelde klant, opdrachtgever of gebruiker geen chocola van kan maken. Toch sta je er versteld van wat er aan (war)taal wordt uitgekraamd in een aanbieding of offerteaanvraag door leverancier én opdrachtgever.

Zo lees ik in de aanbieding van een leverancier voor een nieuwe applicatie: '... is in staat te segmenteren over vastgelegde data'. Heeft de klant dan enig idee wat je ermee kunt en of dat ook de bedoeling was? Hoe vaak komt het voor dat een klant bij oplevering van een product verzucht: 'dat is niet wat we dachten te krijgen' of 'ik dacht dat het iets anders betekende' of 'ik dacht dat je dit of dat bedoelde'. Verwarring door gedachten, interpretaties, wensen en ideeën die onvoldoende zijn uitgesproken in het voortraject.

Ook een opdrachtgever kan er wat van; immers in de specifieke branche van de klant is er ook sprake van vaktaal of dat nou automobielbranche, overheid of woningcorporatie is. De opdrachtgever gaat er ook vaak aan voorbij dat begrippen die voor haar heel helder zijn wat ermee wordt bedoeld, voor een leverancier dat niet hoeft te zijn. Zomaar een zin uit een maatwerkeraanvraag: 'de nieuwe module moet in staat zijn alle bekende, gestructureerde en ongestructureerde data over de (potentiële) klant vast te leggen en op verschillende manieren kunnen benaderen'. Wellicht hebt u een beeld van wat er bedoeld wordt? En als de leverancier hier volmondig 'ja' op zegt in zijn aanbieding, kun je wel nagaan dat dit de basis is van misverstanden.

Ik ken leveranciers die zeggen in een offertetraject: 'we zeggen overal 'ja' op, hoe onzinnig ook, want als ik gedeeltelijk 'nee' moet verkopen val ik op voorhand af'. De leveringsvoorwaarden van de overheid zijn bijvoorbeeld zo uitvoerig en onduidelijk dat je er niet serieus van kunt aangeven er wel of niet aan te kunnen voldoen. Alle offerrende partijen zeggen dus dat ze er aan voldoen en iedereen 'liegt'. De basis is gelegd voor meningsverschillen, vertragende projecten en zelf geheel floppende veranderingstrajecten.

ICT-conflicten komen steeds meer voor tussen opdrachtgever en opdrachtnemer. Mediation in de zakelijke wereld is al langer een begrip, maar in de ICT-branche redelijk nieuw. Uit een gesprek met collega's die zich ook met mediation bezighouden, blijkt dat telkens de basis van een conflict in de ICT gelegen is bij de eerste stappen: programma's van eisen en offertes: verkeerd begrepen, anders bedoeld, vage taal, jargon en onduidelijk gecommuniceerde verlangens, wensen en eisen.

Achteraf is het soms weer goed te maken en door een mediator is de gang naar een rechter nog wel te voorkomen. Maar veel ellende is te voorkomen door goede communicatie in het voortraject. Begrijp je als leverancier echt wat de klant wil? Zo nee, vraag dóór tot het duidelijk is en vul het niet zelf in.

En voor de klant geldt hetzelfde: als de offerte wartaal bevat: vraag door, net zolang tot het je duidelijk is wat je krijgt en waar je voor betaalt!

Ruud Haak

Reageren? r.haak@improving-it.nl

