Managersvervangende machinemanipulaties

Er zijn machines ontwikkeld die managers kunnen vervangen. Dit heuglijke nieuws werd rap verspreid over alle werkvloeren ter wereld. De apparaten hangen nu aan de testbank en de resultaten zijn veelbelovend, volgens het persbericht. Ik heb zo'n leidinggevende applicatie eens virtueel aan de tand gevoeld. Met een waslijst van gebruikelijke werknemeruitingen heb ik de managing machine overvoerd met vragen, problemen, klachten en excuses. Ik moet toevoegen, het apparaat was wonderwel in staat om bijna alle input te verwerken tot een output. Deze output kon mij weer verder helpen met iets waar ik geen zin in had. De dialoog deed me denken aan *Eliza*, de computer therapeut (www.manifestation.com/neurotoys/eliza.php3).

Wie liggend op de digitale bank meldt dat ie zelfmoordplannen heeft, krijgt als reactie "Tell me more...". Volhardend in je voornemen levert op "Come, come, elucidate your thoughts". Nog een keer je stelling intypen, geeft als weerwoord "Please, don't repeat yourself". Om de dialoog te eindigen met "Has it something to do with your mother?". Dat zelfde antwoordpatroon had mijn elektronische manager. "Wat kan ik voor jou doen om het voor jou mogelijk te maken je opgedragen taak ten uitvoer te brengen?". Of een nog mooier script, "Is het werk wat je gekozen hebt te doen nog wel je keuze?". Een doelknaller is natuurlijk "Zijn er misschien thuis omstandigheden die belemmerd werken op je inzet voor het werk?". Ik heb een serie replieken bedacht, zoals "Wat zou het effect zijn van je leidinggeven als je eerst waardering uitspreekt over wat al is bereikt, voordat aan de orde komt wat er nog zou kunnen worden verbeterd?". En wat denk je van "Ik veronderstel dat je beslissing de allerbeste was op het moment dat je die moest nemen", om vervolgens gewoon door te gaan met je werk. Zeker weten dat je managing machine daarna toe is aan een patch.

Overigens is die managersvervangende machine niet nieuw. De Japanse krant *Nikkei Weekly* voorspelde in 1995 dat de middelmanager, die de schakel vormt tussen de top van het bedrijf en de medewerkers, zal verdwijnen door de nieuwe communicatienetwerken, waarmee informatie sneller en directer verzonden kan worden. NEC startte als één van de eerste met geautomatiseerde processen waar geen management aan te pas kwam. Gevolg is onder andere dat de klassieke rangorde, waarbij alle betrokken managers de plannen moesten goedkeuren, in de Japanse organisaties stap voor stap verdween. Medewerkers zetten gewoon hun ideeën in de elektronische postbus en zenden dit meteen naar de top. Ook is inmiddels duidelijk wat dat voor gevolgen voor het topmanagement heeft gehad. Een toenemend aantal jachten en cruiseschepen dobbert buitengaats om maar niet bereikbaar te zijn voor al die nieuwe berichtentechnologie. De topmanagers trekken zich terug om zich te kunnen kwijten aan hun levenstaak, ja knikken of nee schudden. En het middenmanagement zoekt wekelijks in de kaartenbakken vergeefs naar leidinggevende banen.

We hebben het ook zelf uitgelokt. Jarenlang stroomden van de hogescholen en universiteiten wijsneuzen die je wisten te vertellen hoe het moest. Haal een Amerikaan in huis en uit de tas komen met een goocheltruc telkens nieuwe managersmodellen. *Management by walking around*. Je kon thuis niet verbouwen of er stonden tien mensen om je heen die allemaal vertelden wat JIJ zou moeten doen. Een handje uitsteken, hó maar! In alle doe-het-zelf bladen lees je hoe het moet, maar niemand die het voor je doet. Onlangs in Korea hadden ze goed in de gaten hoe de Europese organisatie werkt. Wij praten en praten hoe het gedaan moet worden, en dáár praten ze over hoe het al gedaan is. Fijntjes zeiden zij erbij dat je óók kunt praten en werken tegelijk. Dat is het leuke van die managingsoftware, die heeft geen last van praten. Is een goedkope oplossing voor de telecommanager. Eigenlijk is al dat communiceren tussen machines de nieuwe killerapplication voor de ingeslapen telecombedrijven. Zeg M2M en de oogjes gaan weer wijd open. Elke milliseconde, de hele dag door, van alle delen van de wereld worden verbruiks- en beheersgegevens online opgestuurd naar elektronische managers ergens in Verweggistan. Deze *bossbots* nemen dan voorgeprogrammeerde beslissingen, die ook weer per telecomlijntje of breedbandbuis terugkeren bij de meet- en regelpost. Enzovoorts. Let op, duurt niet lang: bij aankoop van een manager krijg je een jaar lang gratis bellen. Of het nieuwste

Jacob van Kokswijk

Wij praten en praten hoe het gedaan moet worden, en daar praten ze over hoe het al gedaan is.

Jacob van Kokswijk *is parttime ICT-consultant bij Capgemini, veelgevraagd spreker bij congressen, lid van de stuurgroep Next Generation Networks initiative van de EU. (tm@kokswijk.nl, www.kokswijk.nl)*

model toestel kado met nog 120 bot-minuten. Hebben de Europese landen net met moeite een akkoord over het opslaan van al onze ring- en ping-activiteiten, komt er straks een nog groter datapakhuis om al die verzonden machinemomentjes op te slaan. Zo houden wij elkaar van de straat en de telecombedrijven aan de praat. ■