



ICT-dienstverlening, Van ICT-beheer naar ICT Service Management, L. Ruijs en W. de Jong, Academic Service, Schoonhoven, 2003. Prijs € 39,50.

Daarmee zou al meteen een discussie op gang kunnen komen over de verschillen tussen beheersen en beheren (en die zijn er!), maar dat gaat wat te ver voor een boekbespreking. De omvang van het boek is fors: 466 zeer goed, zowel qua tekst als qua illustraties, gevulde bladzijden. Bovendien zit op de achterflap nog een CD, stevig vastgeplakt en boordevol aanvullende informatie.

Enorm divers

Een studieboek dus, waarmee de vraag rijst voor welke doelgroep het boek bedoeld is. MBO? HBO? Helpdeskmedewerkers die hogerop willen? Bijspijkerkursus voor business consultants? Die vraag snijdt hout omdat het boek zo enorm divers is qua keuze van onderwerpen. Eigenlijk staat er op het gebied van de ICT alles in, en hoe dan ook veel meer dan als standaard bagage voor de modale service manager nodig is.

Op de – bij lange na niet uitputtende – lijst van behandelde onderwerpen komen voor: geschiedenis van de ICT, organisatieopbouw, Mintzberg, Looijen, ICT-componenten, het GAP model, CMM, ITIL, ASL, ISO-9000, SLA's, de NGI functie- en taakbeschrijvingen, een uitgebreide beschrijving van projectmanagement (incl. Prince2) enzovoort, enzovoort. Alles dus!

'ICT-dienstverlening' zeer lezenswaardig

Het boek "ICT-dienstverlening" met als subtitel "Van ICT-béhoor naar ICT Service Management" is, zo meldt het voorwoord, bedoeld als studieboek. Het gaat, wederom volgens het voorwoord, over dienstverlening binnen het ICT vakgebied, over Service Management dus, ofwel "beheersing van dienstverlening".

Verdieping op CD

Die baalderd van onderwerpen is, georganiseerd, ondergebracht in de drie delen van het boek, respectievelijk de Introductie, de Uitvoering en de Inrichting van de ICT-Dienstverlening. Het geheel is opgebouwd uit zestien hoofdstukken, veelal voorzien van een korte samenvatting.

Een symbooltje in de marge, een soort hyperlink dus, geeft aan of een onderwerp nog een verdiepingsslag kent op de bijgevoegde CD. Opslagmedia bijvoorbeeld, of communicatieprotocollen, worden in het boek relatief kort vermeld maar op de CD meer gedetailleerd behandeld. De inhoudsopgave is door de vergaande detaillering wat moeilijk toegankelijk, de index is mogelijk wat te beperkt. Maar dat zijn kleinheden. Hoewel het boek niet leest als een droog theorieboek, hebben de schrijvers toch getracht een zakere link te leggen met een praktijksituatie. Dat betekent dat de opbouw van de stof enigszins parallel loopt met een beschrijving van de opbouw van een fictief bedrijf dat in de loop van het boek evalueert van een studenten-hobby naar een internationaal werkende organisatie en, al groeiend, de geboden stof in de praktijk brengt. De voortgang van dat bedrijf, Music2call, wordt in, veelal korte, tussenkaders beschreven. Zo hier en daar worden, tussen de 'lesstof' door, vragen geformuleerd.

Naslagwerk

Of dit boek nu echt een studieboek is, is een beetje de vraag en hier niet echt ter beoordeling. Omdat, zoals al aangegeven, het een uitgebreide beschrijving levert van een zeer breed scala van zaken het ICT-vakgebied betreffende, is het in ieder geval een fenomenaal naslagwerk dat in iedere ICT-omgeving, en liefst ook daarbuiten, aanwezig zou moeten zijn. Even naslaan hoe het ook alweer zit met de Application Services Library, met het Capability Maturity Model of wat Looijen of Op de Coul hebben bedacht: pak het boek, stop eventueel ook nog de CD in de reader, en je weet het allemaal weer.

Aanbevolen

Is dit een boek dat alle andere boeken overbodig maakt? Soms zou je dat bijna zeggen, maar, ter bemoediging van andere potentiële auteurs, is over de respectieve onderwerpen gelukkig toch nog wel uitgebreider te publiceren. Hoe het allemaal ook zij, de beide auteurs, Leo Ruijs en Wouter de Jong, hebben met dit boek een indrukwekkend en aanbevelenswaardig product afgeleverd.

De recensent, Nijs A. van Beek is consultant bij Cap Gemini Ernst & Young en levers redacteur van dit blad. Hij is bereikbaar via n.vanbeek@planet.nl.