

## Van IT en de dingen die blijven

Onder de titel *Van IT, de dingen die voorbijgaan* hield de Studievereniging Bestuurlijke Informatiekunde Tilburg maart jongstleden een lustrumcongres. Het thema was dat de centrale informatietechnologie vroeger werd gezien als een oplossing, maar nu als een blok aan het been dat de snelle veranderingen en de trend naar decentralisatie niet kan volgen, en daarom beter kan worden opgeblazen. Dit is een veelgehoord verhaal, maar misschien is er toch ook iets anders aan de hand.

In een gloedvol betoog beschreef R.I. Morgan de IT-problemen bij de groep Europese Consumenten-elektronika van Philips. Hij is daar informatiemanager en krijgt van zijn gebruikers te horen dat ze niet over de gewenste informatie beschikken. De markt voor consumentenelektronica is aan snelle veranderingen onderhevig en de marketingafdelingen moeten meteen weten wat er in diverse landen aan de hand is. Als Sony zijn prijzen in Spanje met 5 procent verlaagt, is dat waarschijnlijk een teken dat een nieuw model wordt gelanceerd – de IT-voorziening moet dit soort trends signaleren. Dit duidt op overdreven verwachtingen van wat met computers mogelijk is.

"Wonderen worden graag verteld en graag beluisterd", zei dr Johnson bijna tweehonderd jaar terug. Ik citeerde hem vier jaar geleden naar aanleiding van het artikel *De computer weet al wie wereldkampioen schaatsen wordt* in het wetenschaps-katern van de Volkskrant. Het weekend na 17 februari 1990 gebeurde er een wonder: tegen alle verwachtingen in werd de Noor Koss wereldkampioen. Hij heeft dat huzarenstukje tijdens de Olympische Winterspelen dit jaar zelfs herhaald tegen de verwachting van alle menselijke experts in. Als mensen de toekomst al niet kunnen voorspellen, hoe zouden computers daartoe dan in staat moeten zijn? In topsporters kunnen ongekennde krachten werkzaam zijn, maar in computers niet.

Levende wezens leren op de een of andere manier patronen te herkennen in gebeurtenissen en verbanden te leggen tussen schijnbaar onafhankelijke omstandigheden. Een fraai voorbeeld daarvan gaven mijn schoonmoeders katten. Ze kenden het verschil tussen hetzelfde type auto van hetzelfde Jaar van mijn schoonmoeder en haar buurvrouw. Die kwamen altijd vrijwel tegelijkertijd thuis, maar kennelijk veroorzaakte hun rijstijl een verschillend motorgeluid. De katten konden dat feilloos onderscheiden – wat belangrijk voor ze was, want mijn schoonmoeder betekende brokken.

Zo'n intuïtief verbandenlegend vermogen bezitten levende wezens van nature, maar we weten niet hoe dat precies werkt, laat staan dat we het naar computers kunnen overbrengen. Computerinformatie betreft hoe dan ook een beperkt deel van de werkelijkheid. Mede daarom kunnen marketingmensen beter naar lokale contactpersonen luisteren dan antwoorden te zoeken in hun Executive Information System (EIS). Achter hun beeldscherm verliezen ze het contact met de look and feel van de markt.

Als laatste sprak prof. Nielen. Zijn boodschap was dat we de centrale IT-systemen beter kunnen opblazen, inclusief de huidige client/serversystemen – die blokkeren nu het

management. Gebruikers lezen in de PC-media over de nieuwe softwarepakketten van een paar honderd gulden, waarmee ze de meest fantastische dingen zouden kunnen doen, maar het centrale IT-systeem kan de benodigde informatie niet leveren. Ook hij verwoordde de teleurstelling dat de belofte van de IT niet waargemaakt is en hij beloofde de komende tien jaar met de vakgroep daarvoor goede oplossingen te vinden. Echter, is men bereid zo lang te wachten?

Er zijn twee mogelijkheden: of de IT-voorziening is echt slecht of de verwachtingen zijn te hoog gespannen. Aangezien de kritiek vooral komt van de gebruikers, die opgewonden verhalen lezen over de wonderen van computers, zullen vooral de verwachtingen te hoog gespannen zijn. Het is frustrerend dat je per post voor weinig geld een fraai-ogend PC-pakket kunt kopen en je vervolgens tonnen moet betalen voor en maanden moet wachten op de benodigde verandering in de centrale IT-voorziening.

Wat is het alternatief? Moeten we terug naar een nieuwe vorm van eilandautomatisering? Dat is waarschijnlijk nog duurder. Na het hallelujah-geroep over de client/server-ideeën van de afgelopen jaren volgen, zoals te verwachten, nu de berichten dat die systemen toch niet zo eenvoudig en goedkoop zijn als men dacht. Bovendien moet elke organisatie hoe dan ook over een gemeenschappelijk systeem beschikken, en dan is een centrale computer een eenvoudige oplossing.

Ik vermoed daarom dat slechts weinig bedrijven het zich kunnen veroorloven om hun centrale systemen op te blazen dat zijn dingen die blijven, vooral als ze nog verder gecentraliseerd worden. Grote computers worden sneller en goedkoper, evenals glasvezelnetwerken. Door combinatie van snelle computers en dito netwerken valt de informatievoorziening juist uitstekend verder te centraliseren: een goedkope basisvoorziening, waarop iedereen ter plaatse naar believen kan voortbouwen. De media publiceren opgeklopte verhalen over wonderen die nooit zullen komen, maar er zijn in de computerwereld weinig dingen die voorbijgaan, slechts dingen die erbij komen. De 'oude' dingen krijgen dan vaak een nieuw jasje, maar blijven verder gewoon bestaan. Zou dat nu plotseling veranderen? Dat betwijfel ik, maar ook ik kan de toekomst niet voorspellen.

Hein van Steenis (Computable 6 mei 1994)