

## Waar is de rots in de branding?

Begrijpt u nog wat er aan de hand is in de computerwereld van vandaag? Doodsvijanden kruipen plotseling bij elkaar en de technieken die vorige week onze laatste hoop op een betere wereld vormden, zijn dat deze week niet meer. Ook de prijzenchaos, de overvloed van nieuwe technieken en de vele beloften over een wondere toekomst maken me onzeker. Wie of wat is de rots in branding, waarop we straks, nog steeds kunnen bouwen?

In ieder geval is duidelijk dat het economische tij niet meezit; dat bedrijven in het nauw komen en rare sprongen maken. Ik begrijp ook dat naarmate de computer (lees: PC) verder doordringt in de samenleving men op steeds grotere schaal m()et produceren en daar meer en meer geld bij betrokken is. Daardoor zijn computers in de wereld van massa-artikelen terechtgekomen en trendgevoelig geworden. Het voorbeeld van Bill Gates, die in tien jaar één van de rijkste mensen van de VS werd dankzij de verkoop van programmatuur, werkt aanstekelijk. Zo wordt het al snel dringen op de toch beperkte programmatuurmarkt. Aangezien aandacht in de media een sleutel tot succes is, probeert iedereen zich daarin te profileren met steeds extremere uitspraken. Op de voorkant van Byte van mei 1994 staat: "Object-oriented computing has failed. But component software, such as Visual Basic's custom controls, is succeeding. Here's why." Het opgewonden verhaal lezend krijg ik de indruk dat men nieuwe adverteerders zoekt. Dit soort bladen gebruikt een apart opwindend taaltje, dat vooral veel suggereert en weinig zegt. Omdat lezers daardoor het idee krijgen dat ze het blad moeten kopen en lezen om bij te blijven, ontstaat een zichzelf in stand houdende wisselwerking. In werkelijkheid neem ik aan heeft en houdt objectoriëntatie best een plaats, maar is het niet zo alleenzaligmakend als de media eerder hebben beweerd.

Veel bedrijven komen steeds sneller met nieuwe, verbeterde versies wellicht als onderdeel van het publiciteit zoeken. Vroeger duurde dat jaren, nu is er doorgaans binnen negen maanden een nieuwe release, die u niet mag missen. Gelukkig kan ik dat geweld langs me heen laten gaan, want ik hoef alleen maar woorden in te leveren voor mijn verhalen; ik gebruik al zeven jaar dezelfde Ascii-editor, onder Dos. Ik kan me echter voorstellen dat anderen problemen hebben met keer op keer die nieuwe programmatuur, want ik ontkom er ook niet aan om een nieuwe versie van Dos te installeren, of Windows vanwege een handscannertje. Dit betekent dagenlang ellende, zelfs zonder een nieuw toepassingsprogramma te moeten leren.

Als de media niet veel houvast kunnen geven, wie of wat dan wel? Boekwinkels bieden een uitgebreide keuze aan computerboeken, maar deze behandelen vrijwel allemaal specifieke producten: dat toepassingsprogramma onder dit besturingssysteem, versie zus, release zoveel. Daarbij weet je vrij zeker dat je binnen een half jaar de volgende editie moet kopen. Naast dergelijke nogal technische boeken is een nieuw genre ontstaan, dat de menselijke/organisatorische aspecten van de computerwereld benadrukt. Dit is misschien eigenlijk interessanter dan al die boeken over voorbijgaande technieken en techniekjes. Neem het baanbrekende boek *De mythische manmaanden* van Fred Brooks of *De ziel van een*

*nieuwe machine* van Tracy Kidder. Er is ook zo'n boek over de ontwikkeling van Windows NT, maar dat ken ik niet. Zulke boeken lees je in één adem uit en ze verschaffen echt inzicht in de ontwikkeling van computersystemen.

De Amerikaanse uitgeverij Dorset House Publishing te New York specialiseert zich in dit soort boeken. Onlangs verscheen daar *Everyday heroes of the quality movement* van Gluckman en Roome, met een voorwoord van W.E. Demming, de vorig jaar overleden pionier van de kwaliteitsbeweging. Dit boek vertelt op journalistieke wijze het verhaal van zes mensen van verschillend niveau en hun alledaagse problemen in hun streven naar kwaliteit. Aan bod komen een vrouwelijke manager in een mannenmaatschappij, de relatie met onderaannemers, het vinden van knelpunten in de samenwerking tussen afdelingen, het motiveren van mensen, het feit dat niet technologie maar mensen de oplossing brengen en leiderschap. Geschikt als u de theorie al tien keer hebt gelezen in de fraaie verhalen van adviseurs en andere langs-de-kant-staanders, en wilt weten hoe het echt kan toegaan.

Een ander recent niet-technisch georiënteerd boek is van Nielen: *Van informatie tot informatiebeleid*. Inderdaad een ander boek, want het volgt geen platgetreden paden: het gaat vooral over hoe mensen informatie gebruiken en beslissingen nemen en hoe je mensen zou kunnen organiseren en besturen. In de eerste helft komt aan bod wat voor informatiebehoefte daarbij kunnen ontstaan. De tweede helft spreekt bestuurlijke gegevenswerking en waarom men computers kan gebruiken.

Enkele hoofdstukken volgen onder het hoofd 'Informatiekunde'. De laatste zes pagina's betreffen de organisatie van informatiebeleid. Een stimulerend boek voor ervaren mensen die vinden dat ze vastgeroest zitten in hun technisch denken en voor Nielen-fans, maar voor anderen ontbreken de praktische handvatten om het gestelde te gebruiken.

Kortom: waar is de rots in de branding waarop we kunnen bouwen in deze onzekere tijden? Ik vrees dat we alleen onszelf tot steun en toeverlaat kunnen zijn. Wellicht is dat altijd zo geweest en realiseer ik me dat nu pas goed.

Hein van Steenis (Computable 15 juli 1994)