



BLOM!

Onnadenkend

De tijd dat de computer slechts een opgepoetste schrijfmachine was, ligt nu al enige decennia achter ons. Rondom het apparaat spelen zich allerlei maatschappelijke drijfveren, sociale gedragingen, businessresultaten en hoogwaardige technologieën af, die het intussen wel heel erg complex maken. Zo complex, dat men het doel makkelijk voorbij schiet en de eindgebruiker het nakijken heeft. Vandaag de dag wordt ook hij op zijn resultaten afgerekend. Als het omringende circus in de spotlights staat, biedt dat tegelijk talloze handvatten om die verantwoordelijkheid af te schuiven. Zoals gebruikelijk heeft de IT het dan gedaan. In de afgelopen decennia is IT een key role gaan spelen voor de business. Het is een motor, die men nu uitrust met een dubbele turbocompressor inclusief naverbranding.

We kunnen elkaar niet meer vinden zonder IT-faciliteiten. Mensen vormen een symbiotische eenheid met hun computer screen. Als het scherm uitvalt, liggen ook wij op stand-by. Ook hier wordt iets uitgerust met een dubbele turbocompressor inclusief naverbranding, maar het is het proces van geestelijke verarming in de wereld om ons heen. Creatief vermogen, contactgezindheid, initiatief, zelfontplooiing en eigen verantwoordelijkheid delven het onderspit en ze kunnen er niks tegen doen.

Het schijnt dat tachtig procent van alle gegevens in IT-systemen gedefinieerd is als ongestructureerde data. Op zich niet vreemd, want zo is de mens nu eenmaal. Die enorme hoeveelheid data is ook een prachtige kans om business te scoren. Bij het scheppen van structuur in de chaos helpt de wet van de grote getallen een handje: als de hoeveelheid gegevens maar groot genoeg is, zijn er altijd wel regelmatigheden te vinden. Daarom is deze onderneming niet slechts een klein beetje interessant. Wie wil immers niet alles netjes op een dienblaadje geserveerd krijgen?

De systemen moeten daar maar voor zorgen, want werkverschaffing is voor de dommen. Wij zijn niet dom, dus laten wij de systemen voor ons werken. Zodra de informatie op dat presenteerblaadje ligt, hoeven we niet eens meer na te denken. Dat is dan al gedaan. Daardoor worden we na verloop van tijd dus echt wel dommer, maar dat vergeten we maar even. Het creëren van orde in de chaos is ondertussen aardig contraproductief.

Tijdens de hoogtijdagen van de hype stelt men nog strengere eisen aan de IT. De beschikbaarheid en de servicegerichtheid van IT-personeel maken zwaarwegende onderdelen uit van de end-user experience. Onder aanmoediging van opzweepende mediaberichten worden de eisen van de eindgebruiker tot absolute randvoorwaarden. De IT-afdeling krijgt zo weer een prachtige kans op funding. Dat geld is hard nodig: de back end wordt een kluwen wol met het gezicht van een wolkje en de front end wordt een intelligent beeldscherm, dat werkt op zonne-energie en dat zijn processor- en memorycapaciteit deelt met alle andere naburige beeldschermen volgens een P2P-model. Dat doen we allemaal omdat het absolute noodzaak is de IT resource utilization te maximaliseren. Zo krijgt iedere worker een workplace die alle vereiste informatie ogenblikkelijk ophoest zonder dat we deze dagenlang moeten zoeken en verzamelen. Zo hoeven we niet langer na te denken en kunnen we alles wat op het beeldscherm verschijnt, slikken als zoete koek. Het staat immers op het scherm en alles wat op het scherm staat is waar. Net als met de krant, weet u wel? Grote kans, overigens, dat de hype de werkvloer niet haalt, maar ergens boven in de organisatie verdampt. We zitten per slot van rekening in een periode waarin er gewoon geld verdiend moet worden. Een periode van mouwen opstropen, buffelen en stouwen. Het doet me denken aan de paperless desk van de jaren tachtig. Wanneer heeft u voor het laatst pen en papier gebruikt? Het zou mij niets verbazen als het blad waarop u schreef, was bedrukt met iets dat eerst op een computer was getypt en geprint, zodat er daarna weer aantekeningen op gemaakt konden worden. Het zijn aantekeningen van iets dat is opgezocht en verzameld met bellen, praten, kijken en luisteren. Ja, voor het nadenken is dat papiertje toch best wel handig.

JAN BLOM

is manager Operations bij Ictivity bv.