

Ict blijft ertoe doen

Ict-essayist Nicholas Carr krijgt Nederlandse repliek in discussie over belang ict

Ict is niet langer van strategisch belang nu iedere organisatie over de laatste ict-vernieuwingen kan beschikken, meent Carr in zijn net verschenen boek 'Does it matter'. Een aantal iconen uit de Nederlandse ict uit forse kritiek op deze nihilistische denktrant van Carr.

Carr zijn gedachtegoed dat ict niet langer van strategisch belang is voor organisaties, is tegelijkertijd verleidend en misleidend, meent e-commerce hoogleraar aan de Universiteit Twente Roel Pieper. "Het is inderdaad waar dat steeds meer en vooral ook steeds kleinere bedrijven over de nieuwste ict-technologie kunnen beschikken. Zeker in de Westerse wereld staat door de opkomst en de wijde verbreiding van internet voor iedere organisatie een grote bibliotheek aan ict-mogelijkheden open, onder andere in de vorm van webdiensten. Internet heeft daarmee zeker een nivellerende werking op bestaande ict-functionaliiteit. Dit punt van Carr is een wetmatigheid die ik in mijn loopbaan al verscheidende keren heb zien optreden. Ict zal ook de komende jaren golven van verandering vertonen."

Misleidend

"Het probleem met Carr is alleen dat hij niet langer in vernieuwing op ict-gebied gelooft. Daarin vind ik hem echt misleidend. Ik kan me in dit verband nog heel goed herinneren dat IBM topman Thomas Watson als eerste in de vijftigjarige historie van de ict beweerde dat de wereld met vijf computers toekon. In het daarop volgende decennium schafte elke zich respecterende organisatie zo'n supercomputer aan. Toen bedrijven eind jaren zestig en begin jaren zeventig allemaal over zo'n computer beschikten was ook al te horen dat ict er niet langer toe deed. In de jaren zeventig werden pc's massaal ingevoerd en maakte het besturingssysteem Unix zijn opmars in het bedrijfsleven. Begin jaren negentig was het opnieuw misère troef in Silicon Valley. Daarna is internet sterk opgekomen. Ik ben benieuwd of Carr in die tijd op een zelfde soort verhaal zou zijn uitgekomen. Hij zou in ieder geval nu ingehaald zijn door de feiten."

"Ik verwacht dat de ict de komende jaren opnieuw een golf van verandering doormaakt, waarin bedrijven zullen vallen voor een vernieuwde set van mogelijkheden in de ict. Door breedband zal ict-technologie verder geïntegreerd raken in de maatschappij. Bedrijven zullen investeren in nieuwe collaboratieve, mobiele netwerken. Door dit soort ontwikkelingen zal de ict de komende jaren een veel bredere opmars in de Westerse samenleving doormaken dan we nu voor mogelijk houden. Een eind aan de ict-vernieuwingen zie ik er dan ook voorlopig nog niet van komen", besluit Pieper.

Denkfout

"De grootste denkfout die Carr maakt is dat de kosten voor het imiteren van een goede en succesvolle ict-implementatie veel hoger liggen dan hij ons voorstelt", zegt VU-hoogleraar Informatica Chris Verhoef. "De meeste bedrijven hebben de grootste moeite om hun eigen verouderde software na te maken, laat staan dat dit de concurrent wel goed en goedkoop lukt. Ik zie een concern als Philips goed munt slaan uit de vrij recente overname van de medische scanapparatuur van het Britse Marconi. De superieure Philips-software gecombineerd met de vooroplopende magneettechnologie van Marconi zal het bedrijf een voorsprong opleveren op zijn concurrenten. Ik zie niet in waarom dit zou verdwijnen nu iedereen over een computer beschikt."

"Dit voorbeeld maakt hopelijk duidelijk dat het volslagen onzin is dat iedereen tegenwoordig goedkoop over de laatste ict-technologie zou kunnen beschikken. De metafoer die Carr gebruikt voor het onderbouwen van zijn logica, waaronder de vergelijking tussen ict en stroom uit de muur, mag velen aanspreken, maar wat mij betreft schept hij niet meer dan illusies. Bedrijven kunnen en zullen met vernieuwende investeringen in ict jaren vooruit blijven lopen op hun concurrenten. Ik zie geen enkel argument van Carr deze stelling onderuit halen", meent Verhoef.

Op één hoop gooien

Sylvia Roelofs, vaandeldraagster van branche-organisatie Nederland-ICT, ziet Carr verschillende dingen op één hoop gooien. "Carr verwacht technologie en infrastructuur met elkaar. Er is een trend dat ict net als elektriciteit steeds meer een nutsmiddel wordt. Dit is alleen op het gebied van infrastructuur, al denk ik dat we nog lang niet zover zijn als Carr beweert. Als je naar ict als technologie kijkt staan we nog niet eens aan het begin van alle mogelijkheden. De komende jaren zullen internet-telefonie, televisie over internet, rfid en nano-technologie de mogelijkheden van ict sterk veranderen. Ik ben wel benieuwd op welke gebieden Carr vernieuwingsmogelijkheden ziet voor de Nederlandse ict-sector", besluit Roelofs.

Directrice van Cisco Nederland Maggie Morrison ziet ook niet in waarom de ideeën voor vernieuwing met ict nu opeens uitgeput zouden moeten zijn. "Voor mijn gevoel begint ict nu pas het dagelijks leven te veranderen. Ik merk het aan den lijve. Als Schotse in het buitenland moet ik nog met een rekeningenboekje aan de slag voor mijn persoonlijke financiën. Het wordt tijd om naar een alternatief om te kijken, dat wel internetbankieren ondersteunt. Dat ict-vernieuwingen ook in de zakelijke wereld lonen laat het voorbeeld van een Deens ziekenhuis zien, dat 30 procent op zijn cateringkosten bespaarde door zijn ict-voorzieningen te vernieuwen. In het nieuwe systeem kan het ziekenhuis met zijn patiënten afstemmen wat ze precies willen eten. Hetzelfde geldt voor de detaillist Walmart, die door zijn ict-investeringen in de toevoerketen na 11 september beslag kon leggen op alle Amerikaanse vlaggen. Daardoor hadden zijn concurrenten het nakijken", aldus Morrison. ←

- [Terug](#)