

De meeste bedrijven hebben in een of andere vorm wel een research afdeling. Een speciale afdeling die verantwoordelijk is voor de evaluatie van producten van toeleveranciers en het verbeteren van eigen producten en productontwikkeling. Ik noem het een 'speciale' afdeling, omdat deze afdeling in tegenstelling tot de meeste andere afdelingen op de balans zichtbaar geld kost en onzichtbaar geld opbrengt. Die opbrengst is niet altijd even meetbaar.

Een bedrijf zou er voor kunnen kiezen zijn werknemers een dag in de week ruimte te geven voor het onderzoeken, bedenken en uitwerken van nieuwe dingen. Dit heeft een paar voordelen: iemand die naast zijn normale werkzaamheden research doet zal zijn normale werkzaamheden vaak als uitgangspunt nemen voor research. Is het geen poging die werkzaamheden te vereenvoudigen of verbeteren, dan zal op zijn minst de ervaring wel doorlinken in het onderzoek. Een losse research afdeling zou kunnen leiden tot een wereldvreemde groep 'nerds'. Een ander voordeel is dat de werknemers ook minder geneigd zullen zijn om tijdens het 'gewone' werk research activiteiten te ondernemen. De frustraties die veroorzaakt worden door het 'gewone' werk kunnen omgezet worden in een positieve verandering. Zelfs wanneer research duidelijk maakt dat er niets aan te doen is, is er toch een belangrijk winstpunt: de werknemer weet nu dat het niet (zomaar) anders kan.

Microsoft heeft een speciale research afdeling (<http://research.microsoft.com>). Deze afdeling staat (organisatorisch) los van de rest van het bedrijf. Hierdoor is het voor deze afdeling mogelijk is om over de

lange termijn (lees: 10 tot 15 jaar) na te denken. Hoe ziet .NET er over 15 jaar uit? Hoe programmeren we dan? Welke diensten worden dan aangeboden? De afdeling draagt juist bij aan de verbetering en ontwikkeling van de huidige producten. Dat is waar (in ieder geval op korte termijn) het bestaansrecht vandaan komt. Dromen over de toekomst is prima maar het moet gevolgen hebben voor het nu.

In vergelijking met de ontwikkeling van de auto bevinden we ons nog steeds in de fase waarin iedereen zijn eigen monteur en garagehouder moet zijn. Het is niet voor niets dat IT-ers verjaardagsfeestjes mijden: er is altijd wel iemand wiens pc gerepareerd moet worden en de verwachtingen zijn altijd hoog gespannen. De auto is gebruiksvriendelijker, veiliger en betrouwbaarder geworden; de pc kan er nog een hoop van leren.

Stel dat we in de komende vijftien jaar evenveel (hoe je dat ook zou meten) ontwikkeling zullen doormaken als in de afgelopen vijftien jaar. Toen: voor het internetten eerst het downloaden van de plaatjes uitzetten anders duurde het te lang. Nu: telefoon, televisie en breedband internet tegelijkertijd door hetzelfde kabeltje. Misschien

zal bandbreedte binnen vijftien jaar niet eens meer een bottleneck zijn maar lopen we tegen dezelfde beperkingen aan die we met de auto hebben ontdekt. In plaats van een beperkte snelheid moet nu de snelheid beperkt worden. Meer rijbanen maken files korter maar wel dikker.

Het verbeteren van bestaande producten en het bedenken van nieuwe producten heeft ook altijd iets engs: auto's waren eerst gemotoriseerde paardenkarren. Stel je die houten karren eens voor als ze met 120 km/h over de weg gaan. Hele 'gewone' software voor het opvoeren en muteren van polissen zou door research wel eens heel bijzonder kunnen worden. Stel je voor: geen invoerfouten meer, maar koppelingen naar burgerlijke stand, belastingdienst en een werkgeversadministratie zouden het mogelijk maken dat ik over vijftien jaar mijn belastingformulier niet eens meer hoeft te keuren. Dromen worden soms ook nachtmerries...

*Erno de Weerd - Info Support. Over deze column kan verder gediscussieerd worden op <http://blogs.infosupport.com/ernow>.*