

## World 13.714.21.2.

(Of: “Hoe lang laat de volgende update op zich wachten?”)

Overkomt u dit ook weleens? Denk je net dat je het geregeld hebt, komt er iemand binnenzetten en begint te roepen dat het allemaal anders moet. Mij overkomt dit helaas regelmatig. Heb ik net voor een klant wat structuur in zijn chaos aangebracht komt een medewerker binnenstormen met de opmerking dat het nu anders moet.

Waar komen die snelle wijzigingen toch vandaan? Ik denk dat het iets van deze tijd is. Het begin hiervan kunnen we naar de 90<sup>er</sup> jaren terug voeren. Zo’n beetje met de komst van Windows 95. U weet het misschien nog wel, de eerste Windows versie waar de mensen voor in de rij stonden om het maar als eerste te kunnen installeren. Nu moet zelfs ik toegeven dat dit Win95 een enorme verbetering was ten opzichte van het oude Windows 3.11.

Zelf prijs ik me verstandig dat ik pas de stap naar ‘95 gemaakt heb toen Windows 98 er aan dreigde te komen. Alles onder het motto “laat anderen de ellende maar oplossen”. Dit bleek uiteindelijk geen slechte keuze. Na een hele hoop geworstel met device divers, updates en dies meer werd eind 1997 Win95 best wel stabiel. Ditzelfde scenario voltrok zich met Windows 98. Een razend enthousiast onthaal met stuitend veel ellende die pas een paar service packs later verholpen was. U raad het al, zelf ben ik pas overgestapt naar Windows 2000 toen Vista dreigde uit te komen.

Wat heeft dit nu net *World 13.714.21.2.* te maken vraagt u zich intussen af? Nu, de kenmerkende overeenkomst is dat op het release moment het al vast staat dat het geleverde niet goed zou zijn. Met andere woorden misschien beter even wachten, er wordt op korte termijn vast een betere versie uitgebracht. Dit verwachtingspatroon zien we ook terug in ons dagelijks leven.

Een voorbeeld? Eind vorig jaar hebben wij, na 22 jaar, van onze oude AEG wasmachine afscheid moeten nemen. Niet omdat er iets in het programma niet goed zat, nee het oudje had nog zo een mechanisch programma schakelaar die je bij elke programma stap duidelijk klik hoorde zeggen, maar omdat de motor niet meer tegen zijn taak opgewassen was. Versleten lagers, een verschrikkelijke geruis en gekreun bij het draaien en op zekere nacht was het dan de tijd voor zijn zwanenzang. Na wat onwelvoeglijke woorden mijnerzijds gevolgd door een halfslachtige reparatie poging die schromelijk mislukte omdat het anker van de motor defect bleek, hebben we ons tot de lokale middenstand gericht voor een vervangend apparaat. Stomtoevallig is dit weer een AEG geworden. U weet wel zo’n aanbieding, veel meer functies voor minder geld. Uiteindelijk zijn we blij met het resultaat. Naast zuiniger in het watergebruik en daardoor een veel lagere was tijd bevat deze machine ook een startuitstel functie, iets dat wij niet kenden van onze oude machine.

Verstandig als mijn vrouw is hebben we er ook een uitbreiding van de garantie termijn bij aangeschaft, weggegooid geld dacht ik op dat moment. Hoe fout kon ik zitten. Nog geen 3 maanden na aanschaf bleek de machine een geheel eigen interpretatie van “startuitstel te hebben”. Van uitstel komt afstel zegt het spreekwoord, nu niets was hier minder waar. Toevallig dat wij het zagen gebeuren, de starttijd die machine aangaf telde netjes terug en op het moment “0” schakelde de machine zichzelf uit in plaats van het was programma te starten!

Voor iemand met mijn achtergrond was het helder. Dit is het typische gedrag van een ‘hidden feature’, zeg maar een SW bug. De ijlings opgeroepen servicedienst was daar nog niet zo van overtuigd maar na enig aandringen was de goede man toch bereid om een SW update te laden. Daarmee blijkt ons probleem opgelost. Maar hoelang duurt het voordat we weer een nieuwe ‘hidden feature’ zullen ontdekken? Dus ben ik blij met onze verlengde garantie termijn. We zijn nu nog zeker 5 jaar verzekerd van noodzakelijke SW updates.

Deze ervaring toont aan dat we niet alleen zijn gaan wennen aan regelmatige extra functionaliteiten en het herstellen van fouten door updates maar dat we als mens zelf ook op deze manier beginnen te reageren. Zodra we iets hebben bedacht en in gang gezet, niemand die er meer van opkijkt als er direct al weer een aanpassing komt, of deze noodzakelijk is of niet. We zijn er al zo aan gewend dat we er niet meer van opkijken of het nu de politiek, onze werk omgeving of auto’s zijn. Wat nu goed lijkt is over 5 minuten waarschijnlijk rijp voor een update.

Hierdoor zijn we met onze wereld inmiddels bij Versie ‘World 13.714.21.2.’ aangeland. Of zitten we inmiddels al op 15.29.435.3.?



Jan W. Veltman

Reageren? [jan.w.veltman@technology2success.nl](mailto:jan.w.veltman@technology2success.nl)

