

Zonder computers stort de moderne samenleving in

J.A. van der Wel

Westerveld slaat de plank mis met zijn stelling dat bedrijven de computer kunnen missen (NRC, 5 februari 2002.). Zijn stelling dwingt echter tot nadenken door zijn serieuze onderbouwing met onder andere een uitspraak van Robert Solow: „Je ziet computers tegenwoordig overal, behalve in de productiviteitscijfers“, een uitspraak die dateert van 1987. Inmiddels zijn de computers uit die tijd op de vuilnisbelt beland, maar voor statistici en economen is de uitspraak van Solow nog steeds actueel. Het komt hun paradoxaal voor dat, ondanks de fenomenale groei van het aantal computers, de economische groei niet toeneemt. Zij hebben hiervoor geen verklaring, kenners van moderne organisatie- en informatieprincipes wel.

Westerveld heeft een punt als hij stelt dat rondom de computer een reusachtig apparaat is ontstaan, dat niet gemakkelijk is te doorzien en waarin veel geld wordt verspild. Hij gaat echter te ver met zijn stelling dat we een monstrem hebben geschapen waaraan we kop noch staart meer kunnen ontdekken en waardoor de computer geen bijdrage zou leveren aan welvaarts-groei. Welvaarts-groei is namelijk mogelijk door te analyseren welke fouten worden gemaakt bij computergebruik en vervolgens de verworven kennis toe te passen.

Bij onderschatting van automatiseringsprojecten worden de problemen zichtbaar.

Zo liep de reorganisatie van de Konmar vast in automatiseringsproblemen, waardoor de bevoorradiging van winkels stakte en de omzet en de winst kelderden. Vele andere organisaties konden door automatiseringsproblemen een half jaar geen facturen verzenden.

Organisaties maken ook minder zichtbare fouten. Directies vergeten vaak dat een hogere automatiseringsgraad ook meer zorgvuldigheid vereist van medewerkers bij de omgang met informatie. Laten medewerkers op kantoor stukken op hun bureau rondslingeren, dan is de groep mensen die bij dat rondslingerende papier kan betrekkelijk beperkt. Als men vanuit deze mentaliteit even slordig omgaat met de computer, zijn de gevolgen veel ernstiger: de hele wereld kan meekijken via internet.

Een ander probleem is de overvolle inbox. E-mail kan veel werk besparen, maar in menige organisatie bezorgen medewerkers elkaar juist extra werk met mail waarvan talloze collega's voor de zekerheid een kopie ontvangen en met documenten waarvan herziening op herziening volgt.

Ook de maatschappij moet nog leren omgaan met de computer. Zo moeten er wegen worden gezocht om de monopolie-macht van een gigant als Microsoft te beheersen.

Een ander probleem waarmee de maatschappij wordt geconfronteerd vormen de idioten die het leuk vinden om ongelukken te veroorzaken. Pyromanen veroorzaakten reusachtige bosbranden in Australië en op vergelijkbare manier laten virusmakers en hackers elk jaar mondiaal miljoenen computers vastlopen.

Deze problemen zijn onvoorzien en dat is de oorzaak dat productiviteitswinst van computers lager uitvalt dan eerst verwacht.

De geschetste en vergelijkbare problemen zijn overigens prima oplosbaar. Tegen hackers en virusmakers is bijvoorbeeld veel meer te doen dan nu gebeurt. Internetproviders kunnen de grote massa van lowtech aanvallers tegenhouden. Een minderheid doet dat al, maar een meerderheid denkt aan de kosten en zal alleen iets doen als zij ertoe gedwongen wordt, bijvoorbeeld door schadeclaims van slachtoffers.

Essentieel is de effectiviteit waarmee organisaties hun veranderingen organiseren omdat achterblijvers op den duur zullen uitvallen. Het volle pond van de productiviteitswinst hangt echter maar voor een beperkt

deel af van de techniek. Directies moeten dan ook voortdurend aandacht geven aan de inbedding van automatisering in hun organisaties. Voor uitvoering van beleid is automatisering te belangrijk geworden om over te laten aan het hoofd Automatisering alléén. In toenemende mate wordt in organisaties een functie noodzakelijk die het soort problemen zoals hiervoor geschetst voorkomt en oplost.

Solow en de andere economen die Westerveld ten tonele voert, beschikken niet over de juiste kennis en staren zich daardoor blind op de voor hen zichtbare zaken zoals aantallen computers en computervermogen. Het is slechts een deel van het verhaal. Het andere deel is dat organisaties en de maatschappij nog heel veel moeten leren om de computer een werkelijk goede plek te kunnen geven.

Mr. drs. J.A. van der Wel is managing partner van Comfort Information Architects.
<http://www.comfort-ia.nl/>

Automatisering is te belangrijk om over te laten aan het hoofd Automatisering alléén