

BOEKBESPREKING

RAPPORT CONTACTGROEP OPVOERING PRODUCTIVITEIT INZAKE ADMINISTRATIEVE TECHNIEK. Gepubliceerd 1953 door C.O.P., Raamweg 53, 's-Gravenhage.

door J. van Nimwegen.

Opnieuw heeft een in het kader van de E.C.A. uitgezonden team zijn bevindingen in de Verenigde Staten in een verslag neergelegd. Ditmaal is het bestudeerde terrein dat van de administratieve techniek, een onderwerp dat zich hier te lande in een groeiende belangstelling verheugt van velen, die hiermede in enig opzicht te maken hebben. De steeds grotere gecompliceerdheid van het bedrijfsleven, de groeiende overtuiging van de noodzaak van een op bedrijfseconomische gronden gefundeerde bedrijfsvoering en de overheidsbemoeiingen zijn slechts enkele der vele redenen, die het administratieve apparaat niet alleen aan betekenis doch ook aan omvang hebben doen toenemen. In vele bedrijven, instellingen en takken van overheidsdienst vereist deze steeds toenemende omvang de voortdurende aandacht. Het is dan ook een natuurlijke ontwikkelingsgang, dat reeds bij de opleiding in administratieve vakken thans allerwege de problemen der administratieve techniek meer of minder diepgaand worden behandeld. Jammer genoeg wordt hierbij zowel als in de praktijk van de administratie in ons kleine landje vaak het woord „efficiency” in de mond genomen waar deze in feite ver te zoeken is. Reeds uit dien hoofde alleen is het nuttig te achten, dat enkele vooraanstaande functionarissen op administratief gebied de gelegenheid is geboden om ten behoeve van het Nederlandse bedrijfs- en overheidsleven kennis te nemen van opvattingen hieromtrent aan de andere kant van de oceaan.

Alvorens hun waarnemingen aan een nadere beschouwing te onderwerpen mag enige verwondering over de samenstelling van het team niet verheeld worden. Het accent is namelijk wel zeer sterk op het overheidsapparaat komen te liggen. Van de vier deelnemers is er slechts één uit het bedrijfsleven en dan nog wel uit een wereldconcern, dat zeker reeds omtrent de in Amerika gevolgde methoden en denkwijzen geïnformeerd zal zijn geweest. Bij de drievoudige meerderheidsdeelname van de zijde van de overheid valt het dan bovendien nog op, dat twee derde hiervan tot één dienst (Rijkskantoor-machine Centrale) behoort. Al met al een ons inziens nogal onevenwichtig geheel, waarvan de samenstellers zelve eveneens getuigen en waarover zij in hun inleiding hun spijt uitdrukken.

Met deze opmerking wordt geenszins bedoeld enige afbreuk te doen aan de waarde van het onderhavige rapport daar deze meer wordt bepaald door de bliken van opmerkingsgave van de samenstellers en van een critische selectie en beoordeling van het door hen opgemerkte. Hetzelfde geldt mutatis mutandis voor de circa 70 bezochte bedrijven, bureaux en instellingen, van wie ongeveer de helft uit overheids- of daarmee gelijk te stellen administraties bestond.

Wat nu het opgemerkte zelve aangaat, wordt min of meer afzonderlijk de aandacht gewijd aan de mentaliteit van onze Amerikaanse collega's, aan de administratieve organisatie en aan de machinale hulpmiddelen. De opmerkingen over de mentaliteit en alles wat daarmee samenhangt zijn raak en geven wel een duidelijk beeld hoe verschillend de denkwijze ginds is van de onze. Hoe veel effectiever, eenvoudiger en goedkoper zou hier te lande worden geadministreerd als hier ook maar slechts een deel van deze denkwijze ingang zou vinden. Niet dat op deze plaats een aanbeveling wordt bedoeld deze denkwijze zonder meer over te nemen. Dit is namelijk te enen male onmogelijk. Daarvoor zijn de maatstaven die in de Oude en Nieuwe Wereld worden gehanteerd nu eenmaal in zo vele opzichten zo verschillend, dat zij niet zo maar onderling verwisseld kunnen worden. Men diene zich dit bij het bestuderen van het rapport voortdurend te realiseren, daar de samenstellers bij hun beschrijvingen en conclusies hierin weinig hulp bieden. Bovendien geeft het rapport hier en daar een naar onze mening wel eens te ideale voorstelling van zaken. Zo wordt in deel 3 nogal de loftrompet gestoken over de toewijding waarmede het werk wordt verricht, over de persoonlijke verhoudingen, over het effect van normstelling en over het grote verantwoordelijkheidsbesef die werden aangetroffen. Samenstellers doen voorkomen, dat de geconstateerde bevrediging in het werk, openheid bij bespreking van werk en positionele verhoudingen, enz. een bewijs zouden zijn van een wederzijdse waardering die uitgaat boven de hier te lande geldende normen. Eigen waarneming heeft hieromtrent bij schrijver dezes wel eens andere gedachten opgewekt. Sterker nog dan bij ons speelt daarginds n.l. aan beide kanten ook de „good pay” een rol. Het is immers de gemiddelde Amerikaan reeds bij zijn geboorte meegegeven alles zoveel mogelijk in materiële waarden om te rekenen en zijn beslissingen in overwegende mate op de uitkomst hiervan te baseren.

Ook de geschetste opleidingsmethoden moeten tegen deze achtergrond gezien worden. Specialisatie staat allerwege op de voorgrond. Het gegeven voorbeeld van onderricht in het lezen van getallen ten behoeve van snelle machinebediening is, hoewel van zeer ondergeschikte aard, toch wel sprekend. Ook het uitschakelen van de accountant bij de keuze van een administratie-systeem door dit als het ware bij een bepaald technisch hulpmiddel te kopen, is kenmerkend. Waarom zelf in deze materie studeren en zich daarover een oordeel vormen als deze moeite door de fabrikanten der hulpmiddelen is overgenomen (en de kosten hiervan vanzelfsprekend in de prijs zijn gecalculeerd)?

Gewezen wordt voorts op de „machine consciousness” van onze collega aan de overzijde, welke mentaliteit voortvloeit uit het milieu en denkwijze van het gehele Amerikaanse leven. Opgemerkt wordt, dat hij meestal zonder enig voorbehoud een (door anderen) doordacht systeem aanvaardt. De wijze van beïnvloeding door leveranciers (verkoopmethoden, reclame, e.d.) alsmede een hier en daar vastgestelde vorm van snobisme zal hieraan zeker niet vreemd zijn. Gelukkig dat de samenstellers in hun conclusie over dit onderwerp deze mentaliteit niet zonder meer ter overname aanbevelen, doch door studie de „kennis des goeds en des kwaads” verbreid willen zien.

De opmerkingen over werkvereenvoudiging en over mechanisatie van de kantoorarbeid zijn overigens bijzonder instructief, die over de evolutie van de kantoormachine daarentegen over het algemeen meer interessant voor de toekomst dan van directe praktische waarde.

De beschrijvingen van de diverse bestudeerde administratieve organisaties geven naast een aantal hier te lande reeds bekende en dikwijls ook toegepaste werkwijzen, ook talrijke waardevolle aanwijzingen. Een vergelijking hiervan met het bij ons maar al te vaak te constateren streven naar perfectionisme zal de ernstige lezer ongetwijfeld tot nadenken stemmen. Enkele curiositeiten, zoals het nogal slordig beschreven AMA-systeem en het op afstand factureren bij een firma in de effectenbranche dienen o.i. meer ter illustratie van de durf tot experimenteren en het ter beschikking hebben van de daartoe vereiste middelen, factoren die ons helaas te veel ontbreken.

Het rapport besluit met een beknopte beschrijving van een aantal machines en hulpmiddelen, die hier veelal reeds bekend waren uit andere publicaties. Op enkele uitzonderingen na hebben zij voor ons weinig meer betekenis dan wellicht als aanwijzing in welke richting men in Amerika zoekt naar mogelijkheden om „tijds-barrières” te doorbreken, die met de tot dusverre toegepaste hulpmiddelen onoverkomelijk blijken te worden. Slechts enorme hoeveelheden gelijksoortig werk en de daarin te behalen tijdswinst zullen het mogelijk maken om de zeker niet geringe kosten van dergelijke machine-installaties verantwoord te doen zijn. Het valt zeer te betwijfelen of hier te lande ergens een zodanig arbeidskwantum aan te wijzen is, dat economisch verantwoorde toepassing van de meeste der beschreven hulpmiddelen zou rechtvaardigen.

Samenvattend kunnen wij constateren, dat het onderhavige rapport, afgezien van enkele bekende feiten en curiosa, ons in een betrekkelijk klein bestek een zodanig groot aantal behartenswaardige aanwijzingen geeft, dat kennisneming ervan op de meest uitgebreide schaal warm aan te bevelen is.