
Fred Huijgen*

ICT en Arbeid. Herhaling van zetten

Met de ineenstorting van 'de nieuwe economie' heeft de ICT revolutie veel van zijn glamour verloren. De over het algemeen optimistische verwachtingen betreffende de zegeningen van de verdere ontwikkeling van de ICT voor economie en arbeid worden in toeneemende mate ter discussie gesteld. De productiviteitseffecten van ICT blijken veel minder groot te zijn dan tot voor kort werd verondersteld. De werkgelegenheidseffecten vallen tegen en de effecten van ICT voor de kwaliteit van de arbeid zijn minder eenduidig en vooral ook minder positief dan veelal werd aangenomen. De wondere wereld van de ICT verliest snel zijn magische glans.

Op het eerste gezicht lijkt zich een vergelijking op te dringen met de opkomst en ondergang van management *fads and fashions*, management modes. Maar er is meer aan de hand. De ontwikkeling van de ICT is geen tijdelijk verschijnsel en de effecten van de toepassing van ICT zijn potentieel ingrijpend. Dat geldt zowel voor het macroniveau, de economie als geheel, maar ook voor het mesoniveau en het microniveau van arbeidsorganisaties en de arbeid die daarbinnen wordt verricht. In het navolgende wordt de aandacht vooral gericht op de effecten van de toepassing van ICT op dit laatste niveau en op de wijze waarop ICT in samenhang met de organisatie van werk en kwaliteit van arbeid in het huidige onderzoek wordt gethematiseerd. De voornaamste bron van mijn observaties wordt gevormd door bijdragen aan de conferentie ICT en Arbeid die vorig jaar op 12 oktober plaatsvond te Amsterdam. Deze conferentie werd op initiatief van de NWO programmacommissie *Maatschappij*

en de Elektronische Snelweg (MES) georganiseerd door de SISWO themagroep *Kwaliteit van de Arbeid*. De conferentie beoogde een verdieping te geven van het thema 'ICT en Arbeid' in de context van het MES-onderzoeksprogramma.

Of het kan worden toegeschreven aan de binnen de programmacommissie heersende optiek, aan het feit dat ICT een betrekkelijk nieuw fenomeen is, of aan de onderzoekers die in het kader van MES werkzaam waren, is mij niet geheel duidelijk, maar opmerkelijk is dat ICT nogal eenzijdig wordt benaderd. "Het NWO-MES programma wil naar de processen achter het gebruik van ICT kijken. Bij de start van het programma stonden vanuit het arbeidsperspectief onderzoeksvragen centraal die vanuit verschillende perspectieven de samenhang tussen ICT en arbeid zouden moeten doorgronden. Het ging hierbij om verschillende analyseniveaus, allocatie- en verdeling en een institutioneel blikveld", aldus Lambert van der Laan, de wetenschappelijk coördinator Stimuleringsprogramma MES. Desondanks overheerst in de bijdragen aan het programma, zeker voor wat betreft het microniveau, een technologisch deterministische invalshoek. Men is vooral op zoek naar het causale effect van ICT toepassing op de productiestructuur en de kwaliteit van de arbeid. Deze oriëntatie vertoont verrassend veel overeenkomsten met de eenzijdig technisch deterministische benadering van de samenhangen tussen techniek (mechanisering en/of automatisering), organisatie en arbeid gedurende de jaren zestig en zeventig van de vorige eeuw. Dit werd veelal verbonden met de opvatting dat de technologi-

* Fred Huijgen is hoogleraar sociale bedrijfskunde aan de Katholieke Universiteit Nijmegen en als onderzoeker/adviseur verbonden aan TNO Arbeid.

sche ontwikkeling verloopt volgens een immanente logica, een idee dat ook wordt gedeeld door nogal wat ICT onderzoekers. En ook toen werd de maatschappelijke bepaaldheid van de relaties techniek, organisatie en arbeid aanvankelijk niet gethematiseerd. Pas in onderzoek van later datum verschoof de aandacht naar de betekenis van *organisational choice* en naar de rol van bedrijfsinterne en externe *stakeholders* bij de besluitvorming inzake organisatiestructuur, kwaliteit van de arbeid en de bedrijfsspecifieke toepassing van voorhanden zijnde technologische mogelijkheden¹. Dat laatste is in de sfeer van ICT opnieuw actueel. De momenteel beschikbare informatie- en communicatietechnologie laat in principe veel ruimte voor bedrijfsspecifieke invulling en toepassing. Een belangrijk gegeven voor hen die interesse hebben in alternatieve toepassingsmogelijkheden van ICT. Overigens zijn zeker niet alle bijdragen aan genoemde conferentie als technologisch deterministisch te karakteriseren. Bram Steijn moge hier als voorbeeld dienen². Ook hij stelt vast dat niet zozeer de technologie (ICT) als zodanig, maar veeleer de inrichting van de organisatie en daarbinnen het gebruik van ICT van invloed is op de ontwikkeling van de kwaliteit van de arbeid, vereiste competenties en arbeidsrelaties. Dat is belangrijk, maar laat nog wel veel vragen open die nader onderzoek verdienen, bijvoorbeeld:

- Waarom worden ICT en organisatie op een bepaalde manier ingericht en gebruikt? Een kwestie van systeemrationaliteit, keuze van dominante actoren gemaakt in het licht van positionele belangen, druk van de markt, of van instituties op meso- en macroniveau?
- Welke nieuwe mogelijkheden bieden welke vormen van ICT om de kwaliteit van de arbeid te verbeteren met behoud van de kwaliteit van de organisatie?³

Maar op een ander punt is Bram Steijn even eenzijdig en beperkt als de meeste andere contribuanten aan het debat. Ook hij spreekt over de ICT en maakt geen onderscheid tussen vor-

men van ICT. Mijs inziens is het onderscheiden van soorten ICT van wezenlijk belang voor een juist begrip van de ontwikkelingen, de gebruiksmogelijkheden en effecten van ICT. Gebruik van een mobiele telefoon voor communicatieve doeleinden is nu eenmaal wat anders dan de toepassing van een bepaald soort SAP-applicatie voor de beheersing van het procesverloop in organisaties en dan de verdere automatisering van gegevensverwerking *back office* in banken. Maar gelukkig zien we, vooralsnog buiten MES-verband, tegenwoordig her en der onderzoek verschijnen waarin de aandacht wel degelijk wordt gericht op een bepaalde vorm van ICT of waarin verschillende soorten ICT afzonderlijk onder de loop worden genomen⁴. Het ziet er dus naar uit dat ook met betrekking tot ICT onderzoek de weg van eenzijdig determinisme naar maatschappelijke bepaaldheid wordt ingeslagen, waarbij evenals in het vroegere onderzoek onderscheiden vormen van technologie nader worden bestudeerd. Is er veel nieuws onder de zon?

Noten

- 1 Voor een overzicht zie o.a. F. Huijgen (1984), *Management en arbeidsbeleid*, Nijmegen: Proefschrift Katholieke Universiteit Nijmegen.
- 2 Steijn, B., (2001), *Werken in de informatiesamenleving*, Assen: Van Gorcum.
- 3 In veel door leden van de themagroep *Kwaliteit van de arbeid* gedurende de eerste helft van de jaren tachtig uitgevoerd onderzoek naar de relatie techniek, organisatie, arbeid stond dit type vragen ook centraal. Voor een overzicht zie Fred Huijgen & Frank Pot, (1987), 'Neue Technologien und Arbeitsorganisation in den Niederlanden', in: *WSI Mitteilungen* 40 (9) 569-578.
- 4 Bijvoorbeeld: Kwakkelstein, T., E. Miedema & G. van Sloten, (2001), *De invloed van Customer Relationship Management (CRM) op arbeid en organisatie*, Hoofddorp: TNO Arbeid; Andries, F., *ICT, computerwerk en de kwaliteit van het werk*, Hoofddorp: TNO Arbeid (verschijnt binnenkort).