

Automatisering

HOMME IDZERDA

FOTO: SIMONE VAN ES



Automatisering van de controle kan alleen maar tot verstarring leiden.

Ons leven wordt in toenemende mate geautomatiseerd. Een ontwikkeling die niet meer te stoppen valt en veel positieve aspecten in zich herbergt. Een aantal zaken baart mij echter zorgen.

Ik ben van de computergeneratie. Toen ik op de lagere school zat, hadden wij thuis al een computer. Mijn typevaardigheid heb ik overgehouden aan het overtypen van programmacodes. De keren dat ik een computer niet naar mijn wens kan configureren, zijn op de vingers van één hand te tellen. Toch lees ik e-mail bij voorkeur geprint. De inhoud dringt dan beter tot mij door. Tekst op het beeldscherm lees ik scannend. Pas als mij iets opvalt, ga ik er dieper op in.

Inmiddels zijn alle grote kantoren bezig met ontwikkelen van software voor de controle. Het gevolg hiervan is een verregaande standaardisering. Elke controle is echter anders en toegespitst op de klantspecifieke situatie. Zelfs bij dezelfde klant is de controle elk jaar anders en kan zelfs gedurende een controle bijgesteld worden. Automatisering kan daarbij alleen maar tot verstarring leiden.

Zelf kan ik ten minste niet wennen aan deze manier van controleren.

Op alle mogelijke manieren probeer ik toch de door mij gewenste controle-aanpak in het systeem te krijgen. Zeker als er na een jaar weer wijzigingen zijn opgetreden. Elke verkeerd aangevinkte vraag leidt tot een overdaad aan werk of juist onvoldoende grondslag voor de verklaring.

De toenemende automatisering zorgt ervoor dat we lang achter de computer zitten. In een tijd van toenemende aandacht voor arbeidsomstandigheden kan het toch niet zo zijn dat we RSI gaan promoten. Nog even en we gaan niet eens meer naar de klant toe. Zijn specificaties downloaden we van internet. Resterende vragen mailen we wel. Wellicht dat we onze controlesoftware zo kunnen instellen dat de klant interactief de vragen beantwoordt. Bij voldoende goede antwoorden wordt de verklaring direct toegemailed.

E-mail wordt al op vele wijzen misbruikt. Als gevolg van de lage drempel worden veel zaken niet meer telefonisch geregeld. Ondersteund door diverse taalfouten en in beroerd Nederlands wordt een poging gedaan de boodschap niet al te vertekenend over te brengen. Daarbij wordt uiteraard wel verwacht dat ik mijn e-mail continu lees. Enkele weken geleden werd ik 's ochtends vroeg gebeld met de verwijtende vraag hoe ik het in mijn hoofd had gehaald om nog niet te reageren op een e-mail van de vorige avond.

Automatisering impliceert al automatisme. We moeten alleen niet vergeten ook zelf nog te denken.