

# Met een paradox de productiviteitsparadox te lijf



Al geruime tijd kennen we het begrip productiviteitsparadox in relatie tot de investeringen in informatie- en communicatietechnologie (ICT). Het verschijnsel dat de arbeidsproductiviteit daalde terwijl toch tegelijkertijd fors werd geïnvesteerd in ICT, inspireerde Solow tot de uitspraak: "Je ziet overall computers, behalve in de productiviteitsstatistieken".

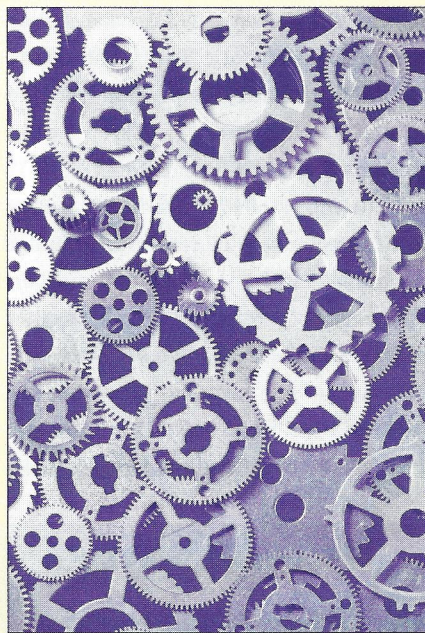
Voor alle duidelijkheid, hij noemde het zelf geen paradox, want er was volgens hem een echte tegenstelling. Pas later werd de term productiviteitsparadox gehanteerd die al meteen een stuk geruststellender klinkt omdat een paradox een schijnbare tegenstelling is en geen echte. Toenemende productiviteit door ICT en tegelijkertijd macrocijfers die dat niet laten zien gaan dus goed samen. Toch?

## Toegevoegde waarde ICT

Na alle ronkende verhalen over ICT waren we de uitspraak van Solow al bijna vergeten. Momenteel is de overheersende mening dat ICT wel degelijk toegevoegde waarde heeft. Anders zou er toch niet zo veel aan worden besteed.

In een recente boekrecensie gromt Solow (Nobelprijswinnaar voor Economie) echter dat het allemaal nog steeds de verkeerde kant uitgaat. Nou is het meten van productiviteit van ICT niet eenvoudig. Zelfs op het niveau van een enkele investering of een enkele organisatie levert dat al de nodige hoofdbrekens op. Geleidelijk aan komt er meer en meer empirisch bewijs dat medewerkers met ICT productiever zijn dan medewerkers zonder ICT, en dat organisaties met meer ICT gemiddeld beter presteren dan organisaties die minder investeren (zie bijvoorbeeld 'Technology, productivity and job creation' van de OECD). Dit leidt op brancheniveau tot een interessant verschijnsel. Organisaties die met ICT beter presteren zorgen er voor dat de organisaties die minder goed presteren minder rendement halen. Een goed onderzoek op dit terrein is beschreven in 'Technology in banking - Creating Value and Destroying Profits' van Steiner en Teixeira.

De uitkomsten laten zien dat de toepassing van ICT bij banken in Amerika heeft geleid tot lagere kosten per transactie en ruimere keuze in producten. Dus duidelijke plussen voor de afnemers van de producten en diensten. Maar deze meerwaarde komt niet tot uitdrukking in hogere tarieven en hogere rendementen voor de banken. Sterker nog, de verdeling van de winst over de organisaties verandert, maar voor de branche als geheel daalt ze. Dit geldt vervolgens dus ook op macro-economisch niveau! De titel van het boek is dus veelbetekenend.



## Verkeerde conclusies

Solow neemt blijkbaar wel bepaalde feiten waar, maar hij trekt de verkeerde conclusie. Steeds meer blijkt dat niet zozeer de informatici een probleem hebben, maar de macro-economen. Laten we wel wezen, er zijn meerdere problemen waar de macro-economie wat betreft het meten van effecten niet uitkomt: wat is de waarde van werk in het

huishouden? Hoe positief is het als het BNP stijgt omdat investeringen gepleegd moeten worden om de gevolgen van natuurrampen op te knappen? Waarom is milieuvuiling in macro-economische termen positief vanwege het extra werk om de boel op te ruimen?

## Einde aan de ICT

Het lukt dus blijkbaar niet om tot een duidelijke uitspraak te komen op basis van de traditioneel verzamelde cijfers. Einde discussie met een patstelling? We kunnen de paradox echter ook op een andere manier benaderen. Als het inderdaad zo is, dat al die investeringen op macroniveau niets hebben bijgedragen, dan is het simpel, dan moeten we gewoon stoppen. Sterker nog, we draaien ook de bestaande toepassingen terug. In één klap is het afgelopen met de werkloosheid, want iedereen met handjes kan aan de slag om de telefooncentrales met de hand te bedienen, transacties in het betalingsverkeer uit te voeren of koeien te melken. Fabrieken zullen ook knarsend tot stilstand komen. De beste illustratie is de hele angst voor het millenniumprobleem en alle horrorscenario's die daarover rond gaan. De productiviteit van de wereld zonder ICT zal zonder twijfel een andere zijn dan met ICT.

## Complot

Solow vertrouwt blijkbaar zó op zijn verkeerde statistieken, dat hij de veranderingen in de wereld niet ziet. Het heeft een beetje het pathetische van de wereldvreemde man in het programma 'Showroom' die in de jaren negentig nog ontkent dat er mensen op de maan zijn geweest alleen omdat hij het niet in het echt zelf heeft gezien. Het is allemaal niet waar, het is één groot complot. ■