

## Waar blijft de tijd...



**D**it wordt niet een of ander weemoedig verhaal over de goede oude tijd, de tijd waarin alles nog goed was. Waar ik het wel over wil hebben, is over de rol van de computer bij het meten van tijd of eigenlijk beter, het meten van tijdsbesteding. Het meten van de tijd zelf is op dit moment vergaand geperfectioneerd. Het goed meten van de tijdsbesteding blijft daar hopeloos bij achter.

Het nut van het meten van tijdsbesteding speelt met name in het arbeidszame leven. De tijd die ergens aan wordt besteed, is nog de meest voorkomende maatstaf om de arbeidsprestatie te belonen. Het aantal uren maal het tarief bepaalt dan de hoogte van de vergoeding. Liever zou je de vergoeding af laten hangen van de toegevoegde waarde, maar dat leidt tot theoretische discussies en wordt in de praktijk slechts zelden toegepast. Dit geldt zeker voor kennisintensief werk. Met de huidige tekstverwerkers en bijbehorende sjablonen is het bijvoorbeeld een peulenschil om in recordtijd een plan van aanpak op te stellen. Tenminste, iets wat er op lijkt. Want alhoewel alle onderdelen snel aan de orde komen, is het denkwerk daarmee niet beter. Een Powerpoint-presentatie over een strategisch plan is helemaal een fluitje van een cent. Als het beoordelen van de kwaliteit c.q. toegevoegde waarde van die output zo lastig is, dan zou je zeggen dat het niet zo relevant is om de input nauwkeurig te meten want het is toch niet mogelijk om een zinvolle vergelijking te maken. Niets is echter minder waar. Geleidelijk aan ontstaat er een heel subtiel stelsel om de input zeer gedetailleerd te meten. Zo gedetailleerd dat het al snel leidt tot onzin.

De meest simpele vorm van tijd meten is die waarbij wordt vastgelegd of iemand op kantoor is of niet. Bijvoorbeeld door een groot bord met namen van de medewerkers bij de ingang en daarachter de aanduiding of de betreffende medewerker binnen is of niet. Door middel van badges kan dat ook automatisch worden geregistreerd. Eigenlijk zijn we dan nog niet veel verder dan de fabrieksarbeiders die zich elke dag keurig melden bij de fabriekspoort. De volgende stap is het ge-

bruik van een prikklok bij de afdeling (de tijd om naar de afdeling te lopen is dan geen werktijd, maar vrije tijd (!?!)). Mensen die telewerken, zijn voor dit soort regelingen natuurlijk een ramp en absoluut oncontroleerbaar en omdat er niet gecontroleerd kan worden, zal dat geteisem wel liggen te luwammesen, de hele dag MTV en dergelijke.

Nou is het prachtig om te weten hoe lang iemand heeft gewerkt, maar dat zegt dan nog niets over de tijd die werkelijk is besteed aan een klus. Dus gaan we verder. Op gezette tijden wordt steekproefsgewijs gemeten wie aanwezig is en welke activiteiten op dat moment worden uitgevoerd. Medewerker x is op kantoor en zit te bellen (klant? collega? vrouw? andere vrouw?). We vragen de medewerkers om zelf een gedetailleerde urenregistratie bij te houden. Dit biedt mogelijkheden voor inzicht in het werk (dus kansen op 'verbeteringen') en het aantal gewerkte uren kan worden doorbelast naar de opdrachtgevers. Deze vorm van registratie roept echter al meteen allerlei vragen op. In het weekend had ik een goed idee. Kan ik de tijd die ik daar mee bezig was ook opvoeren? Ik ben met de trein van Eindhoven naar Amsterdam gereden en ik heb anderhalf uur gewerkt aan een verslag. Is dat dan reistijd code XR of gewoon werk code KL073. Om de mensen te dwingen deze uren goed in te vullen, komt elke dag voordat de computer wordt afgesloten de vriendelijke (geprogrammeerde) vraag of u de uren van die dag wilt invullen. Nu weet u het tenminste nog. Handig zo'n computer. Maar de computer kan nog veel meer. Bij gestandaardiseerde administratieve processen kan de productie, de kwaliteit, de doorlooptijd en de tijdsbesteding zeer gedetailleerd worden bijgehouden.

De statistieken over het proces zijn integraal onderdeel van het proces. Hoeveel polissen heeft Els verwerkt? Hoeveel telefoontjes zijn er in het call centre door Jaap afgewerkt? Tot op de seconde nauwkeurig.

Ik weet niet of u gebruikmaakt van de mogelijkheid, maar in Word kun je de statistieken raadplegen over een document. Keurig wordt dan getoond hoe groot het document is in woorden, alinea's et cetera en hoeveel tijd is besteed aan het document. Zo heb ik aan de vorige column volgens de statistiek 436 minuten besteed. Deze tijd klopt niet. Zo wordt de tijd die ik heb gebruikt om na te denken waar over te schrijven en de eerste krabbels op papier niet meegeteld. Aan de andere kant heb ik bij lange na niet die tijd besteed aan het feitelijk typen van de tekst. Vanwaar dan deze statistiek? Dat kwam omdat het document langere tijd openstaat en al die tijd tikt de teller door. Het is dus een fluitje van een cent om je baas te misleiden door een nacht de computer aan te laten staan en met wallen onder de ogen aan hem mee te delen dat je de hele nacht hebt doorgeploeterd terwijl je in werkelijkheid lekker bent wezen stappen. De volgende versie voor het genereren van deze statistieken zal ongetwijfeld een verdere verfijning kennen. Dan wordt alleen de tijd geteld dat binnen een bepaalde periode ook daadwerkelijk de toetsen zijn beroerd. Het zegt nog steeds niets over de kwaliteit van het werk maar de controle op het feit of u wel of niet zit te werken wordt aanzienlijk beter.

Waar eens de mens de computer moest controleren, schuift de rol van de computer in de processen en in de besturing van de processen zo ver op dat de rollen worden omgedraaid. Wie de vooroorlogse film heeft gezien van Charlie Chaplin, genaamd 'Modern times', over het werken aan de lopende band voelt de bui al hangen. Charlie kon niet weten dat het echte werk nog moest beginnen. ■