

Boekbespreking

Onder redactie van: prof. dr. P. G. Bosch,
prof. W. Hartman, prof. A. J. van 't Klooster,
prof. drs. J. A. M. Ooninx

Handboek informatieverzorging voor sturen en handelen

Uitgave Samsom, Alphen a/d Rijn
Hoofdwerk t/m vierde aanvulling f 97,50

Volgens het voorwoord is dit boek gericht op een brede groep van geïnteresseerden, met name leidinggevend in organisaties. Het bestaat uit een achttal delen, die elk weer bestaan uit een aantal hoofdstukken. De opbouw is concentrisch. Eerst wordt een inleiding gegeven met

deel 1

Het vakgebied in hoofdlijnen.

Daaromheen worden de probleemgebieden geschetst in

deel 2

Informatiebehoeften en verwerkingsbehoeften

deel 3

Functionele beschrijving van apparatuur en programmatuur

deel 4

Organisatorische vraagstukken van informatieverzorging

Als oplossing worden daar weer omheen in
deel 5

Methoden en hulpmiddelen voor het beschrijven, ontwerpen en beoordelen van informatiesystemen

deel 6

Planning en beheersing van projecten betreffende informatiesystemen

richtlijnen gegeven voor het bouwen van een informatiesysteem.

Vervolgens komen nog

deel 7

Typologie en illustrerende praktijkgevallen met uitwerkingen

en

deel 8

Toekomstige ontwikkelingen.

De vele hoofdstukken waaruit de acht delen bestaan, zijn geschreven door een aantal verschillende schrijvers. Het idee hierachter is wellicht dat men voor een bepaald onderwerp steeds de op dat gebied meest deskundige

schrijver heeft willen nemen. Het kan ook noodgedwongen zijn geweest omdat er geen schrijvers zijn die over het hele gebied van informatieverzorging zinnige dingen kunnen schrijven. Iedere schrijver heeft zijn eigen verhaaltrant, hetgeen bijzonder prettig overkomt.

deel 1. Vakgebied in hoofdlijnen

In het eerste hoofdstuk wordt achtereenvolgens behandeld: noodzaak van informatie voor het menselijk handelen; oordeelsvorming; redundantie; aan informatie te stellen eisen. In het volgende hoofdstuk wordt geprobeerd de begrippen administratieve organisatie en informatica onder één noemer te brengen. Het derde hoofdstuk is vrij rommelig en moeilijk te begrijpen. Het gaat over menselijke communicatie en het informatiesysteem in relatie tot het oordelen, gezien vanuit de organisatie. Daarnaast worden, veel te gedetailleerd voor dit deel van het boek, met betrekking tot informatieverwerking een aantal basisbegrippen behandeld.

Het vierde hoofdstuk schetst uit welke onderwerpen het vakgebied (informatieverzorging) bestaat: de algemene theorie, de typologie der toepassingen en het instrumentarium waarmee het vak wordt uitgeoefend. Het vijfde hoofdstuk gaat over beginselen als controle, transparantie, relevantie, objectiviteit en neutraliteit. In het zesde hoofdstuk wordt ingegaan op de ethiek van de informatieverzorging.

Het begrip controle wordt in een volgend hoofdstuk bijzonder boeiend en concreet behandeld. Dit geldt ook voor de behandeling van functies binnen een organisatie, zoals afdelingen en individuele taakbeschrijvingen. Deel 1 wordt afgesloten met een hoofdstuk over de raakvlakken met andere vakgebieden. De nadruk wordt hierbij gelegd op de organisatorische kant.

Deel 1 is in zijn geheel van één schrijver. Toch is niet alles van dezelfde kwaliteit. Vooral het tweede en derde hoofdstuk zijn minder goed geschreven. In de hoofdstukken onderling zit in dit deel geen duidelijke lijn. Het zal moeilijk zijn voor de lezer hieruit een totaalbeeld te krijgen van het vakgebied.

deel 2. Informatiebehoeften en verwerkingsbehoeften.

Het eerste hoofdstuk gaat over het proces van

beslissen. Ingegaan wordt op wat hierop van invloed is, waaruit het bestaat en hoe het ingevuld kan worden. Aan de orde komen technieken als brainstorming, delphi-methode, simplex-methode, simulatie, enzovoort. In het volgende hoofdstuk wordt op één van deze technieken ingegaan: simulatie. Hierin wordt geschetst dat het daarvoor nodig is de werkelijkheid in een model onder te brengen. Het hoofdstuk is goed leesbaar en 'to the point'.

In het hoofdstuk over de betekenis van de informatieverzorging wordt uitgelegd voor welke beslissingen informatie gebruikt wordt: strategische, tactische en operationele. De uitleg is concreet en bevat een opsomming van entiteiten waarvoor op de diverse beslissingsniveaus informatie nodig is. In het volgende hoofdstuk worden kengetallen en hun toepassing bij financiële analyse onder de loep genomen. Aangegeven wordt welke kengetallen er zijn, hoe ze berekend kunnen worden en welke betekenis men er aan mag hechten. Het hoofdstuk daarna geeft een (niet volledige) opsomming van informatiebehoeften en basisgegevens die hiervoor moeten worden vastgelegd. De vermelding 'methoden' in de titel lijkt mij verkeerd. Methoden worden in deel 5 behandeld.

In het hoofdstuk over waardebeoordeling van informatie wordt ingegaan op het kostenaspect van informatieverstrekking en op het afwegen daarbij van kosten en baten. In een volgend hoofdstuk wordt ingegaan op redundantie bij informatieverstrekking, wat er aan te doen en hoeverre het (on)vermijdbaar is. Hierop volgt een hoofdstuk van tekstverwerking binnen het kantoor. Bij dit hoofdstuk had meer basiskennis mogen worden verondersteld. De invloed van automatische tekstverwerking op de organisatie binnen een kantoor wordt nauwelijks behandeld. Het laatste hoofdstuk gaat in op een aantal wettelijke voorschriften die van belang zijn voor de informatieverzorging.

Het tweede deel is samenhangender en vollediger dan het eerste. Enige kritiek is desondanks op zijn plaats. Er hadden meer verwijzingen naar deel 5 in opgenomen kunnen worden. Hierdoor zou een betere aansluiting worden verkregen met de methoden en hulpmiddelen voor het onderkennen van de informatie- en verwerkingsbehoeften.

deel 3. Functionele beschrijving van apparatuur en programmatuur.

Van dit deel zijn veel hoofdstukken nog niet verschenen. De indeling kan dus nog herzien

worden. Veel titels doen verouderd aan. De vermelding 'conventioneel' had er beter uit gewegelen kunnen worden.

Het begint met het hoofdstuk 'conventionele apparatuur' waarin een aantal van de computer losstaande apparaten worden opgesomd zonder er op in te gaan of en wanneer zij de computer overbodig maken. In het hoofdstuk over datacommunicatie worden een groot aantal begrippen toegelicht. Er wordt ingegaan op theorie, techniek en toepassingen. Verder worden een aantal netwerken behandeld zoals ARPA, SWIFT en Euronet. Het hoofdstuk reproductie en distributie is goed leesbaar, maar niet 'to the point'. Er worden verouderde begrippen zoals vloeistofduplicators en stencilmachines besproken. Hier- tegenover worden een groot aantal praktische wenken gegeven voor de aanschaf van apparatuur. Het hoofdstuk over beeldschermen had minder breed uitgemeten kunnen worden. Het is wel gemakkelijk leesbaar. Tot slot volgen twee hoofdstukken over programmatuur. Het eerste geeft een inleiding over programmeren. We moeten de lezer beslist afraden dit hoofdstuk te lezen. Het is verouderd, begrippen worden door elkaar gehaald en onbegrijpelijk. In contrast hiermee staat het laatste hoofdstuk, van dezelfde schrijver, dat gaat over systeemprogrammatuur en programmapakketten. Dit is bijzonder lezenswaardig.

deel 4. Organisatorische vraagstukken van informatieverzorging.

In het eerste hoofdstuk wordt de plaats van het rekencentrum in de organisatie behandeld. Het volgende gaat over functies in en rondom de automatisering. Helaas wordt niet ingegaan op toekomstige ontwikkelingen. Het hoofdstuk 'Inschakeling van derden' gaat o.a. over door hen geleverde computertijd en programmatuur. Aandacht wordt besteed aan welke punten in een contract met hen moet worden opgenomen. Hierop wordt uitgebreid verder ingegaan in het daarop volgende hoofdstuk waarin ook analyses zijn opgenomen van de diverse gebruikte standaardcontracten (VIFKA, COSSO). Een apart hoofdstuk is gewijd aan centralisatie of decentralisatie van (geautomatiseerde) gegevensverwerking. Er wordt daarbij niet volgend op de nieuwste mogelijkheden ingegaan.

In het hoofdstuk 'De betekenis van codestelsels' komen eisen, voorbeelden, controle- en ontwerpaspecten aan de orde. In het volgende hoofdstuk wordt op relativerende wijze de controleerbaarheid van geautomatiseerde

informatiesystemen besproken. In 'Menselijke communicatie en informatiesysteem' wordt ingegaan op de vele vormen van (formele) communicatie. Ook wordt aan de gevolgen van informele communicatie aandacht besteed. Het hoofdstuk 'Moderne kantoororganisatie' is voornamelijk gewijd aan de inrichting van het kantoor, de indeling, de meubelen enzovoort. We vinden echter niets over de arbeidsorganisatie binnen het kantoor. Het onderwerp fysieke beveiliging van de computerafdeling wordt terecht zeer inleidend behandeld. Er hadden meer literatuurverwijzingen kunnen worden opgenomen.

Deel 4 is vooral praktisch gericht. De onderwerpen zullen de lezers aanspreken.

deel 5. Methoden en hulpmiddelen voor het beschrijven, ontwerpen en beoordelen van informatiesystemen.

Minder dan de helft van de hoofdstukken van dit deel zijn klaar. Daarvan springen het hoofdstuk over beslissingstabellen en dat over formulierontwerp en -beheer er uit. Het eerste behandelt het gebruik van beslissingstabellen ten behoeve van het ontwikkelen van informatiesystemen, waarbij wordt ingegaan op integratie met andere technieken zoals bijvoorbeeld Nassi-Schneidermann-diagrammen. Het andere gaat in op het ontwerpen en gebruiken van formulieren, waarvan een groot aantal voorbeelden zijn bijgevoegd.

Verder bestaat dit deel uit een hoofdstuk over onderzoeken en beschrijven van de bestaande toestand, waarin wordt beschreven aan de hand van welke punten men een organisatie kan doorlichten, een hoofdstuk over beoordelen van effectiviteit en efficiency van organisaties, en tenslotte een hoofdstuk over het beoordelen van geautomatiseerde systemen. In deel 5 ligt de nadruk op het beschrijven en beoordelen van informatiesystemen en niet op het ontwerpen ervan. Dit is een lacune waarin voorzien zal moeten worden door de (nog) ontbrekende hoofdstukken.

deel 6. Planning en beheersing van projecten betreffende informatiesystemen.

In de praktijk zijn er voorbeelden te over van uit de hand gelopen automatiseringsprojecten. Daarom zal dit deel de managers onder de lezers aanspreken. Het eerste hoofdstuk behandelt fasering bij het bouwen van een informatiesysteem. In het daarop volgende hoofdstuk worden de activiteiten uit de verschillende fasen opgesomd. Vervolgd wordt met een uitstekend hoofdstuk over projectorganisatie en -besturing, waarin de taken van

deelnemers aan een automatiseringsproject worden besproken en wordt ingegaan op de begrippen stuurgroep, projectgroep en werkgroep. Het hoofdstuk 'veranderingsprocessen' gaat over de gevolgen van de veranderingen in het informatiesysteem op de organisatie en de functies van de mensen daarin. Deel 6 eindigt met een hoofdstuk over netwerkplanning. Hierin worden technieken (CPM, PERT) toegelicht, die gebruikt kunnen worden voor het beheersen van doorlooptijden van projecten.

Deel 6 is systematisch van opzet. De hoofdstukken sluiten goed op elkaar aan en zijn het lezen zeker waard.

deel 7. Typologie en illustrerende praktijkgevallen, met uitwerkingen.

Het eerste en tevens belangrijkste hoofdstuk van dit deel geeft een gedetailleerd overzicht van de diverse bestaande typologieën en gaat in op het verband tussen deze typologieën en de informatieverzorging. In het daarop volgende hoofdstuk wordt een indeling gemaakt in soorten van oordelen. Daarop volgen een drietal hoofdstukken met praktijkgevallen die uit de overheidssfeer komen. Zij gaan over informatieverzorging bij sociale verzekeringen, bij het GAK en bij een Nederlandse gemeente.

Het deel wordt afgesloten met een casus waarin een vereniging behandeld wordt en een casus waarin de oordeelsvorming van een manager wordt verklaard die een ontwijking constateert in een productierapport.

deel 8. Toekomstige ontwikkelingen.

Hiervan is slechts één hoofdstuk gereed. Het bevat een boeiende verhandeling over kunstmatige intelligentie, waarin onderzoek op dit gebied wordt beschreven.

Besluit

Dit handboek geeft een brede verhandeling over informatieverzorging. Het gaat in op organisatorische vraagstukken, automatisering, besluitvorming en controle. Het is een nuttig naslagwerk, dat een totaalbeeld geeft van het vakgebied. De vele hoofdstukken waar het uit bestaat zijn inleidend. Voor een diepergaande behandeling zijn per hoofdstuk literatuurverwijzingen opgenomen.

De lezer moet niet verwachten een doorlopend verhaal te krijgen. Hij zal een bundel van artikelen vinden, die verschillen in leesbaarheid, informatiedichtheid, mate van abstractie en diepgang. Bij zoveel schrijvers is coördinatie bijzonder moeilijk. Bovendien is

er het gevaar van overlapping, wat bij integraal doorlezen onprettig is, maar juist nuttig is bij het gebruik als naslagwerk. Voor dit laatste zou een trefwoordenregister mogen worden opgenomen.

Het is van het allergrootste belang dat het handboek 'up-to-date' blijft. Het zou de schrijvers sieren als zij bij nieuwe ontwikkelingen hun bijdragen zouden aanpassen.

Tenslotte iets over de tariefstructuur van het boek. Het is voor een koper van een boekwerk waarvan grote delen nog geschreven moeten worden van belang te weten, dat toekomstig te kopen pagina's twee en een half maal duurder zijn dan de opgenomen pagina's. Dit zal voor studerende(n) pijnlijker zijn dan voor managers. Een en ander moet u er niet van weerhouden dit handboek aan te schaffen.

Drs. T. de Rooij