

BESTUURLIJKE INFORMATIEVERZORGING EN GEGEVENSVERWERKINGS TECHNOLOGIE

door Prof. R. W. Starreveld

In het aprilnummer van dit blad komt een artikel voor van de hand van de collega's Bosch en Van Zutphen, handelende over „Administratieve organisatie, informatieverzorging en informatica”. Met veel van wat in dat artikel wordt betoogd kan ik mij van harte verenigen. Daarnaast heb ik echter m.b.t. sommige detailpunten toch nog wel enkele bedenkingen. Gelet op de nauwe samenhang van die bedenkingen met de gedachten die ten grondslag liggen aan mijn juist ter perse zijnde boek „BESTUURLIJKE INFORMATIEVERZORGING en de mede daarop gerichte administratieve organisatie” · een geheel nieuwe versie van mijn vroegere „Leer van de administratieve organisatie” · wil ik mijn opmerkingen m.b.t. genoemd artikel vooraf doen gaan door een korte indicatie van de accentverschuivingen die in mijn eigen denken over de onderhavige materie hebben plaats gevonden.

„Bestuurlijke informatieverzorging” prijkte op de titelpagina van de vroegere edities van mijn boek als *ondertitel* onder „Leer van de administratieve organisatie”. Terecht mocht daaruit worden afgeleid dat ik bestuurlijke informatieverzorging en administratieve organisatie, althans in de zin waarin die begrippen door mij werden ontwikkeld en gedefinieerd, zo niet als geheel identiek dan toch als ten nauwste met elkaar samenhangend beschouw. Dat ik deze benamingen thans min of meer van plaats deed wisselen, vindt zijn verklaring in de omstandigheid dat het vroegere hoofdetiket „administratieve organisatie” aanleiding bleek te geven tot misverstand doordat „administreren”, ondanks mijn pogingen daarin verandering te brengen, voor velen nog steeds minder inhoudt dan „voorziening in de informatiebehoeften met betrekking tot het besturen en doen functioneren van een huishouding”. Door voorrang te geven aan de vroegere ondertitel, die meer rechtstreeks op die begripsinhoud aansluit, wordt de aanleiding tot dat misverstand weggenomen en kan ik mij ontheven achten van de plicht tot rechtvaardiging van een naamgeving die afwijkt van het algemene spraakgebruik. De omstandigheid dat de organisatie m.b.t. de informatieverzorging bijzondere aandacht en zorg vereist, heeft mij doen besluiten aan de woorden „bestuurlijke informatieverzorging” toe te voegen „en de mede daarop gerichte administratieve organisatie”, waarmee dan tevens de band met de vorige titel enigszins wordt gehandhaafd.

Evenals de auteurs van het evengenoemde artikel meen ik onderscheid te moeten maken tussen „begrippen” en de „termen” waarmee de verschillende begrippen worden aangeduid. Dat onderscheid zou, naar mijn smaak, in bedoeld artikel nog iets meer accent hebben moeten krijgen. Ik moge wat dat betreft verwijzen naar het bijzonder heldere artikel van Frielink in het maartnummer van 1971, waarin o.m. een duidelijke opsomming wordt gegeven van de eisen die moeten worden gesteld aan een goede begripsvorming enerzijds en aan een doelmatige naamgeving anderzijds. De problematiek van de begripsafbakening staat daarbij uiteraard voorop. Bij de opzet van mijn vroegere „Leer van de administratieve

organisatie" werd dienovereenkomstig in de eerste plaats daaraan de nodige aandacht geschonken.

Wat betreft de naamgeving merkt Frielink o.m. het volgende op:

„(20) . . . Ten behoeve van de begripsoverdracht dient de keuze van de termen te geschieden met inachtneming van de eisen van duidelijkheid en ondubbelzinnigheid voor degenen aan wie het begrippenstelsel zal worden overgedragen. Deze eisen zijn niet of nauwelijks objectiveerbaar, omdat „duidelijkheid” en „ondubbelzinnigheid” behoren tot de categorie van begrippen die niet kunnen worden gedefinieerd door opsomming van de kenmerkende eigenschappen . . . Bovendien zijn deze eisen deels onderling tegenstrijdig. Tenslotte zijn zij verschillend voor de verschillende categorieën van personen aan wie de overdracht zal geschieden.”

„(21) Een extreem standpunt is de stelling dat ieder vrij is de termen te kiezen die hem goedgevallen, mits hij maar (in algemeen gangbare taal) definieert of op andere wijze omschrijft welk begrip hij aan zekere term hecht. Deze stelling heeft haar waarde in bepaalde omstandigheden, nl.:

- a. indien de begripsoverdracht dient te geschieden uitsluitend aan beoefenaren van de betrokken wetenschap; en
- b. indien de gekozen termen niet identiek zijn aan of sterk gelijken op reeds eerder in het betrokken wetenschapsgebied, dan wel in het algemene spraakgebruik voor andere, verwante begrippen gebruikte termen.”

(N.B. Het woordje „en” aan het slot van a betekent hier dat de stelling alleen geldt indien zowel aan a als aan b is voldaan, hetgeen mij door collega Frielink werd bevestigd. RWS.)

Met betrekking tot de onderhavige problematiek lijdt het geen twijfel dat de naamgeving hier niet alleen van belang is voor het verkeer binnen de betrokken wetenschap. Aan voorwaarde a is dus niet voldaan, zodat wij hier niet te doen hebben met een situatie waarin iedere deskundige geheel vrij is in de naamgeving mits hij het daarmee aangeduide begrip maar goed definieert. In een geval als het onderhavige dienen er bepaalde eisen aan de naamgeving te worden gesteld. Frielink zegt daaromtrent in het eerdergenoemde artikel:

„(26) Bij de keuze van termen is het noodzakelijk de doelstelling van die keuze in het oog te houden. Deze doelstelling is steeds primair de overdracht van begrippen en begrippenstelsels. Secundaire doelstellingen kunnen zijn:

- korte (efficiënte) aanduiding van een begrip in een betoog waarin daarvan frequent gebruik wordt gemaakt, waarbij, zonder de gekozen term, telkens weer een min of meer uitvoerige omschrijving nodig zou zijn;
- het tot uiting brengen van relaties tussen begrippen van een begrippenstelsel, bijvoorbeeld door in de termen de hiërarchie tot uitdrukking te brengen . . .

(27) De uit de primaire doelstelling volgende eisen van duidelijkheid en ondubbelzinnigheid . . . kunnen nader worden uitgewerkt:

a. De gekozen term dient niet zo „vreemd” te zijn dat degene tot wie het betoog waarin hij wordt gebruikt is gericht, zich telkens moet inspannen om hem te identificeren. Deze eis maakt het gebruik van code-aanduidingen in een voor een wijd publiek bestemd betoog slechts in zeer beperkte mate mogelijk.

b. De gekozen term dient niet zo „gewoon” te zijn dat degene tot wie het betoog is gericht onbewust veronderstelt dat hij wordt gebruikt in de zin die hij in het algemene taalgebruik heeft. Deze eis heeft een relatie tot de . . . methode van be-

gripsvorming: het is geen hoge uitzondering dat een auteur voor een door hem afgebakend begrip een algemeen gangbare term kiest en dan ervaart dat volgende schrijvers de vraag gaan stellen „wat betekent die term *eigenlijk*”, hun kritiek op het begrip richtend vanuit de term inplaats van omgekeerd. Naarmate de kring van degenen voor wie het betoog bestemd is wijder is, blokkeert deze eis meer potentiële termen.

c. De gekozen term dient niet te worden gebruikt voor een begrip strijdig met dat in het (specifieke of algemene) taalgebruik eraan gehecht. Deze eis blokkeert in betogen bestemd voor beoefenaren van één wetenschap in ieder geval de termen die in die wetenschap reeds een algemeen erkende (een gehomologeerde) betekenis hebben.”

Hoewel de hoofdlijnen van de in dit uitgebreide citaat naar voren komende gedachtengang ook mij destijds bij het schrijven van „Leer van de administratieve organisatie” voor ogen hebben gestaan, moet ik achteraf erkennen dat ik met de door Frielink onder 27b genoemde eis iets te weinig rekening heb gehouden. In ieder geval was ik te optimistisch toen ik in paragraaf 4 van hoofdstuk I, na de klassieke exclamatie „What is in a name?” schreef: „Geheel onbelangrijk is de naamgeving echter niet. Een naam roept gedachtenassociaties op die gunstig of ongunstig kunnen werken. Men kan echter trachten eventuele ongunstige associaties te temperen door goede voorlichting. Indien wij (zoals is geschied) besluiten de naam „administratie” als etiket voor het hier ontwikkelde begrip te handhaven, zal aan een dergelijke voorlichting, naar ons voorkomt, bepaald behoefte bestaan.” Hoewel velen met mij jarenlang hebben getracht die voorlichting te geven, is misverstand en verwarring niet uitgebleven. Vandaar dat ik thans voor een andere naamgeving heb gekozen die niet zo historisch belast is en meer direct refereert aan de meest wezenlijke elementen van het centrale begrip dat bepalend is voor de afgrenzing van het terrein dat object van onze studie is: „Bestuurlijke informatieverzorging”, een aanduiding die van de aanvang af als ondertitel van het boek heeft gefungeerd. Daarmee erken ik de juistheid van de reeds in 1968 door Muller en in 1969 door Waringa in het MAB gemaakte opmerkingen, waarnaar ook Bosch en Van Zutphen met instemming verwijzen.

Wanneer nu echter de laatstgenoemden in hun recente artikel het adjectief „bestuurlijke” verder achterwege laten, komen zij m.i. in strijd met de door Frielink onder 27b gestelde eis, aangezien „informatieverzorging” in het algemene taalgebruik veel meer omvat dan het begrip dat zij in feite op het oog hebben. Met die term wordt immers ook de nieuwsvoorziening door pers, radio en t.v. aangeduid. Toevoeging van het adjectief „bestuurlijke” kan verwarring voorkomen zonder veel afbreuk te doen aan de (secundaire) korthedseis (zie Frielink sub 16). Ik meen daarom dat toevoeging van dit adjectief aanbeveling verdient.

Binnen de (bestuurlijke) informatieverzorging wordt zowel door Bosch en Van Zutphen als door mij onderscheid gemaakt tussen een (overwegend) geformaliseerd deel en een (overwegend) niet geformaliseerd deel. Mijn nieuwe boek beperkt zich wat de verdere uitwerking betreft tot het eerstgenoemde deel. Waarom het zin zou hebben dat deel nog eens afzonderlijk met de multivalente term „administratie” te versieren, kan ik echter niet inzien. Evenmin zie ik de door Bosch en Van Zutphen in afbeelding 1.1 gesuggereerde relatie tussen niet-geformaliseerde informatieverzorging en automatische gegevensverwerking.

In aansluiting op het voorafgaande wil ik nog enkele andere opmerkingen ma-

ken over de door Bosch en Van Zutphen gebezigde terminologie. Het spijt mij bijzonder dat zij blijken te zijn aangetast door de alom heersende acronymen-epidemie (acronymiasis absurda). Wij waren reeds gezegend met IS, MIS en LIS. Nu ook MEFS (materieel-energetisch-financieel-systeem) - aanvankelijk alleen door Bosch¹⁾ maar nu mede door Van Zutphen - ten tonele wordt gevoerd, zou ik toch een mild protest willen laten horen. Invoering van zulk een term is, dunkt mij, in strijd met de door Frielink onder 27a genoemde eis. Daar waar door Bosch en Van Zutphen de term MEFS wordt gehanteerd, zou ik, al naar gelang van de omstandigheden, liever willen spreken over „de werkelijkheid” of over „de eigenlijke of primaire bedrijfsprocessen”.

Wat de term „IS” (informatiesysteem) betreft wordt door de beide auteurs daarnaast ook de term „gegevensverwerkend(e) systeem”²⁾ gebruikt, zonder dat duidelijk wordt of dat hetzelfde is als IS dan wel of daarmee het technische gegevensverwerkingsproces wordt bedoeld, dat in figuur 1.1 met de term „Informatica” wordt aangeduid.

Het begrip informatica

Indien met het begrip „informatica” zoals dat door de genoemde schrijvers wordt gesuggereerd (althans in hoofdzaak) beperkt tot automatische gegevensverwerking, mag men zich afvragen waar dan de rest van de gegevensverwerkingstechnologie in figuur 1.1 zou moeten worden ondergebracht. Persoonlijk zou ik de voorkeur geven aan tussenschakeling van het ruimere begrip „(bestuurlijke) gegevensverwerkingstechnologie”, waarbinnen dan onderscheid zou kunnen worden gemaakt tussen toepassing van computers en toepassing van andere methoden en hulpmiddelen. Gebruik van de (nu reeds zwaar belaste) term „informatica” zou dan geheel kunnen worden vermeden.

Men kan zich afvragen, wat dan wel de reden mag zijn geweest, dat collega's die hebben meegewerkt aan de samenstelling van het ARSI-rapport, gepleit hebben voor het onderscheiden van een afzonderlijk gebied dat door hen met de naam „bestuurlijke informatica” werd aangeduid. Men mag dat, naar mij voorkomt, zien als een reactie op een bij vele computer-specialisten aanwezige neiging om het ontwerpen van bestuurlijke informatiesystemen als een in hoofdzaak computertechnische kwestie te zien, waarvoor geen bijzondere scholing m.b.t. de inhoudelijke, organisatorische en controle technische aspecten van de bestuurlijke informatievoorziening nodig zou zijn. Het gemak waarmee sommige technici die aspecten bagatelliseren en vrijwel het gehele gebied van de systeemontwikkeling voor zich opeisen, maant tot bijzondere waakzaamheid van allen die juist die aspecten tot het gebied van hun speciale deskundigheid rekenen.

De bij sommige instellingen van wetenschappelijk onderwijs waarneembare voorkeur voor het onderbrengen van de informatica bij de faculteit der Wiskunde en Natuurwetenschappen, heeft er mede daardoor toe geleid dat bij enkele instellingen van wetenschappelijk onderwijs de faculteit der economische wetenschappen heeft besloten (c.q. nog overweegt) een studierichting bestuurlijke

¹⁾ In zijn boek „Informatieverzorging” hanteert Bosch daarnaast o.m. de acronymen IV voor informatieverzorging, IB voor informatiebehoefte, IS voor informatiesysteem, SA voor systeem analyse en SO voor systeemontwerp. De combinatie van de laatste twee noemt hij dan SASO.

²⁾ Zou gegevensverwerkingsstelsel, gelet op de context, niet beter Nederlands zijn?

informatica in het leven te roepen. De daarbij gekozen naamgeving dient m.i. te worden gezien als voortvloeiende uit een zeker zelfhandhavingsstreven.

Hoe dit ook moge zijn, persoonlijk zou ik, zowel bij wetenschappelijke analyses als bij het geven van onderwijs op dit gebied, het gebruik van de term „informatica” liefst geheel vermijden. Daar waar die term toch wordt gehanteerd – men kan de klok nu eenmaal niet gemakkelijk terugzetten – zou ik ervoor willen pleiten een onderscheid te maken tussen de algemene of abstracte informatica enerzijds en de toegepaste informatica anderzijds. De bestuurlijke informatica zou dan een onderdeel van de laatste zijn. Maar voorzover het gebruik van de term informatica vermijdbaar is, blijf ik de voorkeur geven aan hantering van het eerdergenoemde (ruimere) begrip „bestuurlijke gegevensverwerkingstechnologie” als technisch complement op de meer inhoudelijk georiënteerde „bestuurlijke informatieverzorging”.

Ik heb de indruk dat Bosch en Van Zutphen bij het schrijven van hun artikel in wezen door dezelfde motieven werden gedreven als degenen die verantwoordelijk zijn voor opneming van het begrip „bestuurlijke informatica” in het ARSI-rapport, doch dat hun alleen een andere oplossing van het probleem voor ogen staat: niet een splitsing van de informatica in een algemeen of abstract deel en een toegepast deel, maar het volledig *eliminieren* van de toepassingsproblematiek uit de informatica. Ik betwijfel echter of pogingen tot zulk een eliminatie succes zullen hebben. Voorlopig houd ik het erop dat de van huis-uit administratieve organisatiedeskundigen, die het gebied van de „bestuurlijke informatica” voor zich opgeëist hebben, daarmee meer succes zullen hebben, zij het dat zij daarvoor de prijs van een in wetenschappelijk opzicht minder gelukkige naamgeving hebben moeten betalen. Maar ook dat is overkomelijk: wij hebben in het verleden wel eens meer een aanvankelijk doelmatig geoordeelde naam later door een betere vervangen.